

Reformulierungsverfahren im Mediationsprozess

Dissertation zur Erlangung des akademischen Grades
eines Doctor philosophiae (Dr. phil.)

vorgelegt dem Rat der Philosophischen Fakultät
der Friedrich-Schiller-Universität Jena

von

Hans Nenoff, Dipl. Sprechwissenschaftler,
geboren am 25.07.1982 in Leipzig

Gutachter*innen:

1. Prof. Dr. Adrian P. Simpson, Jena
2. Prof. Dr. Anja Stukenbrock, Lausanne

Disputation am 27.04.2018

Sämtlichen Personen, die sich für
die Aufzeichnungen der Mediationsgespräche zur
Verfügung gestellt haben, möchte ich hiermit nochmals herzlich danken.

Stellvertretend für alle Beteiligte darf ich an dieser Stelle einige der Mediator*innen nennen:
Isabella Albitz, Valentin Bachem, Jürgen v. Oertzen, Tanis Rettig, Clemens Vöckler, Ursula Weitzel.
Sie haben das Forschungsprojekt erst möglich gemacht.

Vor allem bedanke ich mich bei vielen Menschen aus meinem Umfeld,
die mich fachlich und persönlich unterstützt und bestärkt haben.

Inhalt

I.	EINLEITUNG.....	4
II.	MEDIATION – EIN STRUKTURIERTES KONFLIKTBEARBEITUNGSVERFAHREN.....	11
II.1	EINE HISTORISCHE VERORTUNG.....	12
II.1.1	<i>Anfänge der Mediation.....</i>	<i>12</i>
II.1.2	<i>Die Bewegung der Alternative Dispute Resolution (ADR).....</i>	<i>13</i>
II.1.3	<i>Mediation in Abgrenzung zu weiteren ADR-Verfahren.....</i>	<i>14</i>
II.2	EINE PHILOSOPHISCHE VERORTUNG.....	16
II.2.1	<i>Einfluss der humanistischen Psychologie auf den theoretischen Kontext der Mediation.....</i>	<i>16</i>
II.2.2	<i>Menschenbild in der humanistischen Psychologie.....</i>	<i>17</i>
II.3	DER ABLAUF EINER MEDIATION.....	19
II.3.1	<i>Prozessphasen in der Mediation.....</i>	<i>20</i>
II.3.2	<i>Visiongeleitete und transformative Aspekte.....</i>	<i>21</i>
II.4	DER KONFLIKT UND DIE BETEILIGTEN IN DER MEDIATION.....	22
II.4.1	<i>Der Konflikt in der Mediation.....</i>	<i>22</i>
II.4.2	<i>Die triadische Struktur in der Mediation.....</i>	<i>24</i>
II.5	DIE MEDIIERENDE PERSON IM GESPRÄCH.....	25
II.5.1	<i>Grundhaltungen der helfenden Person im person-orientierten Ansatz.....</i>	<i>26</i>
II.5.2	<i>Selbstverständnis und Rollenbild der mediierenden Person.....</i>	<i>28</i>
II.6	PRINZIPIEN IM MEDIATIONSVERFAHREN.....	29
III.	REFORMULIERUNGSVERFAHREN IN DER MEDIATIONS- UND FACHLITERATUR ZUR GESPRÄCHSFÜHRUNG	31
III.1	TERMINOLOGISCHE VIELFALT UND UNSCHÄRFE.....	31
III.2	REFORMULIEREN ALS TEIL DES AKTIVEN ZUHÖRENS.....	33
III.2.1	<i>Dimensionen des Aktiven Zuhörens.....</i>	<i>34</i>
III.2.2	<i>Aktives Zuhören als Gesprächskompetenzmodell.....</i>	<i>35</i>
III.2.3	<i>Funktionen von Reformulierungsverfahren.....</i>	<i>37</i>
III.3	GRENZEN DER METHODISCHEN ANALYSE DER IM KONZEPT DES AKTIVEN ZUHÖRENS BESCHRIEBENEN REFORMULIERUNGSVERFAHREN	40
III.3.1	<i>Aktives Zuhören im Spannungsfeld zwischen Grundhaltung und Technik.....</i>	<i>40</i>
III.3.2	<i>Paraphrasieren vs. Verbalisieren: Die Problematik der Differenzierung.....</i>	<i>41</i>
III.4	FAZIT.....	44

IV.	REFORMULIERUNGSVERFAHREN IN DER GESPRÄCHSFORSCHUNG.....	46
IV.1	REFORMULIERUNGSVERFAHREN IN DER GESPRÄCHSFORSCHUNG – EINE ERSTE ANNÄHERUNG AUS DER PERSPEKTIVE DER ETHNOMETHODOLOGISCHEN GESPRÄCHSFORSCHUNG.....	46
IV.1.1	<i>Anzeigen des Gesprächsstands.....</i>	47
IV.1.2	<i>So-you-are-saying-that-X.....</i>	47
IV.1.3	<i>Reformulierungsverfahren im Kontinuum zwischen Zusammenfassen und Schlussfolgern.....</i>	48
IV.2	KLASSIFIKATION VON REFORMULIERUNGSVERFAHREN IN DEUTSCHSPRACHIGEN STUDIEN IM KONTEXT DER GESPRÄCHSFORSCHUNG.....	49
IV.2.1	<i>Reformulierungsverfahren.....</i>	51
IV.2.1.1	Rephrasierungsverfahren.....	52
IV.2.1.2	Paraphrastische Reformulierungsverfahren.....	53
IV.2.1.3	Nicht-paraphrastische Reformulierungsverfahren.....	55
IV.2.2	<i>Exkurs – Reparaturverfahren.....</i>	56
IV.3	KONZEPTUALISIERUNG VON REFORMULIERUNGSVERFAHREN IN UNTERSCHIEDLICHEN FORSCHUNGSKONTEXTEN.....	57
IV.3.1	<i>Reformulierungsverfahren im psychotherapeutischen Kontext.....</i>	58
IV.3.2	<i>Exkurs – Nicht-reformulative Bearbeitungsverfahren in psychotherapeutischer Interaktion.....</i>	62
IV.3.2.1	Lexikalische Substitution.....	62
IV.3.2.2	Interpretation.....	63
IV.3.3	<i>Reformulierungsverfahren in der Mediation.....</i>	64
IV.4	ZUSAMMENFASSUNG: REFORMULIERUNGSVERFAHREN IN DER GESPRÄCHSFORSCHUNG.....	69
V.	METHODISCHER ANSATZ DER UNTERSUCHUNG.....	72
V.1	METHODISCH GESPRÄCHE ANALYSIEREN.....	73
V.2	METHODOLOGISCHE PRINZIPIEN BEI DER ANALYSE VON REFORMULIERUNGSVERFAHREN IM MEDIATIONSGESPRÄCH.....	74
V.2.1	<i>Naturalistische Analyse.....</i>	75
V.2.2	<i>Datengetriebene Analyse – Zur Rekonstruktion der Konstitutions- und Organisationsprinzipien..</i>	75
V.2.3	<i>Die Bedeutung der Sequenz.....</i>	78
V.2.3.1	Paarsequenz.....	79
V.2.3.2	Präferenz.....	80
V.2.3.3	Sequenzweiterungen.....	82
V.2.3.4	Sequentielle Einbettung von Reformulierungsverfahren.....	83
V.2.4	<i>Zur analysierenden Person – Der Rückgriff auf Wissensbestände.....</i>	85
V.3	SCHRITTE UND PROBLEME DER DATENAKQUISE.....	86
V.4	DAS KORPUS.....	88
V.5	TRANSKRPTION – DARSTELLUNG GESPROCHENER SPRACHE.....	91
V.5.1	<i>Prinzipien des Transkriptionsprozesses.....</i>	91
V.5.2	<i>Transkription des Mediationskorpus.....</i>	93

VI.	ANALYSE DER GESPRÄCHSDATEN	95
VI.1	REFORMULIERUNGSVERFAHREN ALS TEIL DER ORGANISATIONSSTRUKTUR.....	96
VI.1.1	<i>Reformulierungsverfahren – Eine Abgrenzung zur Frage</i>	<i>96</i>
VI.1.1.1	Zur Frageintervention.....	100
VI.1.1.2	Die Organisation mit Hilfe von Fragen und Reformulierungen	104
VI.1.2	<i>Sicherung und Elaboration</i>	<i>105</i>
VI.1.2.1	Hervorhebendes Reformulieren und das Organisationsmuster Sicherung	110
VI.1.2.2	Umformulierendes Reformulieren und das Organisationsmuster Elaboration	116
VI.1.3	<i>Zusammenfassung.....</i>	<i>121</i>
VI.2	REFORMULIERUNGSVERFAHREN ZUM BEARBEITEN UNTERSCHIEDLICHER AUFGABEN	122
VI.2.1	<i>Reformulierungsverfahren zur Dokumentation des aktuellen Stands</i>	<i>123</i>
VI.2.2	<i>Reformulierungsverfahren zur Elaboration neuer Inhalte</i>	<i>126</i>
VI.2.3	<i>Reformulierungsverfahren in den Phasen der Mediation</i>	<i>132</i>
VI.2.4	<i>Reformulierungsverfahren und das Hervorbringen von erweiternden Elementen</i>	<i>142</i>
VI.2.5	<i>Reformulierungsverfahren zur Fixierung von Lösungen und Vereinbarungen</i>	<i>148</i>
VI.2.6	<i>Reformulierungsverfahren zur Vorbereitung von Lösungen und Vereinbarungen</i>	<i>159</i>
VI.3	ZUSAMMENFASSUNG	165
VII.	ERGEBNISSE UND AUSBLICK.....	168
VIII.	ANHANG	176
VIII.1	AUSGEWÄHLTE TRANSKRIPTE LÄNGERER PASSAGEN	176
VIII.2	TRANSKRIPTIONSKONVENTIONEN.....	201
VIII.3	TRANSKRIPTVERZEICHNIS.....	202
VIII.4	ABBILDUNGSVERZEICHNIS	203
VIII.5	SPRECHERSIGLEN	204
VIII.6	EHRENWÖRTLICHE ERKLÄRUNG	205
IX.	LITERATUR	206

I. Einleitung

Von außen erscheinen Konfliktpersonen leicht als Gefangene ihres Konflikts, die mit zunehmendem Eskalationsgrad in ihren Handlungsoptionen eingeschränkt werden (Glasl 2008, 96 f.). Grundsätzlich sind Menschen zwar in der Lage, Differenzen erfolgreich auszuräumen und Konflikte beizulegen, aber dies erfordert in der Regel eine Aneinanderreihung komplexer Handlungen (*moves*) (Goffman 1969, 90). So können sie den destruktiven und selbsterhaltenden Kreislauf durchbrechen, in welchem die jeweiligen Perspektiven, Sichtweisen und Positionen immer wieder aufs Neue formuliert, bewusst oder unbewusst verschärft, mitunter auch verschlüsselt ausgesprochen und ab einem gewissen Grad verschwiegen oder in der für die eigene Wirklichkeitskonstruktion passenden Lesart verstanden werden. Gerät das Gelingen einer autonomen Einigung durch die Konfliktpersonen in Gefahr, sind die Beteiligten häufig auf äußere Hilfe angewiesen. Grundsätzlich stehen den Konfliktpersonen eine Reihe (institutioneller) Verfahren zur Verfügung. In einem Gerichtsverfahren können sie eine zivilrechtliche Klage anstrengen, um die eigenen Streitziele zu erreichen. Davon abgrenzend gewinnen in den letzten Jahrzehnten zunehmend Konfliktbearbeitungsverfahren an Bedeutung, die sich als Alternative zur formellen Gerichtsbarkeit verstehen und für sich beanspruchen, bei einer Vielzahl von Konflikten ein größeres Potential für konstruktivere und nachhaltigere Lösungen zu entwickeln. Als eines dieser Verfahren gilt die Mediation, die seit den 2000er Jahren verstärkt in das gesellschaftliche Bewusstsein als eine Konfliktbearbeitungsmethode rückt und in dem die Konfliktpersonen mit Hilfe (mindestens) einer dritten Person selbstbestimmt zu einer einvernehmlichen Lösung gelangen (Klappenbach 2011, 21).

Für diese medierende Person ist die Auswahl an konstruktiven Handlungsoptionen in der Regel erheblich größer als die der Konfliktpersonen. Sie übernimmt zwar keine konkreten Ausgleichshandlungen in Vertretung der Konfliktpersonen, doch sie übt Interventionen aus, mit denen sie die Konfliktbeteiligten dazu befähigt, ihre Handlungsverantwortung konstruktiv entfalten zu können (Moore 2003, 60). Sie gibt den Anstoß zur Reflexion, zum Innehalten und zum Perspektivwechsel. Sie trägt Vorbildfunktion in der Art und Weise ihres Verhaltens beim Bearbeiten der Konfliktsituation und stellt sich als Projektionsfläche für alternative Handlungsideen zur Verfügung. Sie stößt so in ein Vakuum der „Sprachlosigkeit“ und übernimmt die wichtige Funktion der „Kommunikationsbrücke“ zwischen den Konfliktpersonen, die an ihre jeweiligen Wirklichkeitskonstruktionen gebunden sind (Duve et al. 2011, 146).

Unabhängig davon, welches Hauptziel dem Mediationsverfahren von den Beteiligten zugesprochen wird (bspw. Konfliktbearbeitung, Konfliktlösung etc. (Will 2011, 5 f.)), wird der medierenden Person

in der Mediationsliteratur die Pflicht auferlegt, allen Konfliktparteien gleichermaßen Zuwendung entgegenzubringen und ernsthaftes Interesse darin zu zeigen, die Erlebniswirklichkeit aller Beteiligten verstehen zu wollen (Carmann, Schulte-Derne 2005, 297). Von ihr wird verlangt, „eine Haltung des überprüfenden Denkens“ vorzuleben, die mehr beinhaltet als stilles Zuhören – da „Hören nicht gleichbedeutend mit Verstehen ist“ (Ballreich, Glasl 2007, 113).

Ein Verfahren, das in der Mediationsliteratur besonders hervorgehoben wird, um diese Leistungen zu dokumentieren, ist das Realisieren von Reformulierungen. Unter Reformulierungsverfahren werden zunächst sämtliche Verfahren verstanden, bei denen die helfende Person signalisiert, dass sie Gesprächsbeiträge der anderen Interaktionsbeteiligten vollständig oder in Teilen wiederholt. Sie kann dafür ähnliche oder gleiche Lexeme nutzen.

In Gesprächslinguistischen Beiträgen wird das Reformulieren zwar als allgemeines Verfahren in „talk-in-interaction“ (Drew 2003, 301) betrachtet. Dennoch gibt es zahlreiche Hinweise darauf, dass Reformulierungsverfahren insbesondere in Formen institutioneller Interaktion auftreten, in denen eine Interaktionsteilnehmer*in die Rolle der fragenden Gesprächsleitung einnimmt. In Alltagskommunikation kämen Reformulierungsverfahren dagegen relativ selten vor (Heritage 1985, 100). Auch andere Studien (Drew, Heritage 1992, Drew 2003, Hutchby 2005, Sliedrecht et al. 2015) schließen sich dieser Sichtweise an und verweisen auf ein Ungleichgewicht im Vorkommen von Reformulierungsverfahren: Reformulierungen werden vor allem von Gesprächspartner*innen angewandt, die professionelle oder institutionelle Positionen innehaben und entsprechende Rollen ausüben, wie beispielsweise Ärzt*innen, Therapeut*innen, Berater*innen oder Mediator*innen, also vorrangig in Kontexten, in denen die Verantwortung zur Strukturierung der Sprecherwechsel typischerweise zur Interviewer-Rolle tendiert.

Die Reformulierungsverfahren spielen dabei eine bedeutende Rolle in der Herstellung des jeweiligen institutionellen Narrativs (van der Houwen, Sliedrecht 2016, 55). Vor allem gesprächslinguistische Studien zeigen ihr Potential, die spezifischen Funktionen von Reformulierungsverfahren in Bezug auf unterschiedliche situative und institutionelle Kontexte herauszuarbeiten und darzustellen, wie die Beteiligten diese Verfahren für ihre jeweiligen interaktiven Ziele hervorbringen und zu nutzen wissen. In therapeutischen Settings beispielsweise werden Reformulierungsverfahren vorrangig mit dem interaktionalen Ziel verknüpft, die Klient*in anzuregen, ihre eigene Sichtweise präziser herauszuarbeiten und weiter zu elaborieren (Peräkylä et al. 2008a) (vgl. Abschnitt IV.3, S. 57).

Bereits in den antiken platonischen Dialogen, die im Theaitetos überliefert sind, wird die besondere Leistung von Reformulierungsverfahren in Form auslösender Verstehensprozesse angedeutet (Hülser 1991, 177 f.). Von Sokrates selbst als „Hebammenkunst“ bezeichnet, spielt die Reformulierung in der sog. „Sokratischen Methode“ eine wesentliche Rolle, um den Seelen bei der Geburt ihrer Einsichten

zu verhelfen. Auch im Mittelalter wurde das Reformulieren als Methode in den scholastischen öffentlichen Disputationen gepflegt (Ballreich, Glasl 2007, 113): Die Streitpersonen waren dazu angehalten, vor eigenen Ausführungen zunächst die Gedanken der Gegenseite zu wiederholen, und zwar idealerweise so, dass die Position präziser ausgedrückt wird als durch die Gegenseite selbst.

In der mediatorischen Gesprächsführung nimmt das Reformulieren einen außerordentlich hohen Stellenwert ein. In geradezu jeder Einführung in die Mediation wird dieses Verfahren als notwendige und sinnvolle Technik, teilweise gar als Basis-Fertigkeit und fester Bestandteil des Methodeninventars dargestellt (Altmann et al. 2005, 138 f., Montada, Kals 2013, 231 f., außerdem Tusch, Lichtenstein 2011, 37 f.). Glasl (2008, 23) beispielsweise bezeichnet das Reformulieren als „grundlegende Technik“, die in sämtlichen Phasen des Mediationsprozesses angewandt werde (vgl. Abschnitt II.3, S. 19). Auch Moore (2003, 60 f.) sieht es gerechtfertigt, Reformulierungsaktivitäten als allgemeingültig zu betrachten, als eine Intervention, die in allen Mediationsprozessen prinzipiell angebracht erscheint. Jacobs (2002, 1414) stattet Mediator*innen gar mit einer „Lizenz zum Reformulieren“ aus, die sie nutzen, um für die Konfliktpartner*innen einzutreten und deren Sichtweisen zu formulieren. Und Kessen und Troja (2009, 303) bewerten Reformulierungsaktivitäten als „die wahrscheinlich wichtigste und am meisten eingesetzte Kommunikationstechnik in der Mediation“. Auch Mediator*innen selbst betrachten das Reformulieren offenbar als eine Basisstrategie im Mediationsprozess, wie aus einer Befragung mit über 250 Mediator*innen im amerikanischen Sprachraum abgeleitet werden kann (Charkoudian et al. 2009, 299).

Die Bedeutung der Reformulierungsaktivitäten leitet sich vor allem aus einer Reihe ihnen zugewiesener Funktionen ab, die im Rahmen der Mediations- und Fachliteratur zur Gesprächsführung genannt werden, wie beispielsweise einführendes Verstehen, Wertschätzung der Konfliktperson, Verständnissicherung und Präzisierung der Inhalte, spannungslösende Selbstklärung der Konfliktbeteiligten oder die Möglichkeit zur Prozesssteuerung (vgl. Abschnitt III.2.3, S. 37). Hinsichtlich der Systematisierung und Präzisierung der Form-Funktions-Beziehungen von Reformulierungsverfahren gibt die Mediations- und Fachliteratur zur Gesprächsführung nur unzureichend Antwort. Die Funktionen werden entweder inkonsistent oder unspezifiziert den Grundhaltungen des person-orientierten Ansatzes zugeordnet (vgl. Kapitel III).

In der Regel sind die Konfliktpartner*innen und mediierende(n) Person(en) in einem Raum anwesend und führen ein direktes Gespräch. Reformulierungsverfahren bilden so in erster Linie konkrete interaktionale Phänomene gesprochener Sprache ab. Es ist daher nahe liegend, Reformulierungsverfahren aus der Perspektive eines methodischen Rahmens zu betrachten, in dem interaktionale Phänomene eine zentrale Rolle spielen. Eine Wissenschaftsdisziplin, die diesbezüglich als Sammelbegriff verschiedener Ansätze verstanden wird, ist die Gesprächslinguistik oder auch Gesprächsforschung.

Forschungsstand

Deutschsprachige Studien auf Basis authentischer Mediationsgespräche, die gesprächslinguistisch ausgerichtet sind, gibt es allerdings kaum (Pick 2017a, 114). Der Großteil gesprächslinguistischer Studien im Mediationskontext ist englischsprachig und in seiner Anzahl derzeit sehr überschaubar. Einen Einblick zum Forschungsstand gesprächsanalytischer Studien in Mediation und verwandten alternativen Konfliktlösungsverfahren bieten u. a. Heritage und Clayman (Heritage, Clayman 2010, 200 f.). Die ersten gesprächsanalytischen Arbeiten zur Mediation stammen von Donohue, Lyles und Rogan (Donohue et al. 1989) sowie von Donohue, Drake und Roberto (Donohue et al. 1994), in denen allgemein der Charakter mediatorischer Interventionen thematisiert wird. Seit dem Anfang der 1990er Jahre tauchen vereinzelt Studien mit einer ethnomethodologischen Perspektive auf. Darin werden verstärkt die soziale Ordnung und deren konstituierende Handlungen durch die Beteiligten rekonstruiert. Besonders hervorzuheben sind in diesem Zusammenhang die Forschungsarbeiten von Garcia (1991, 1995, 2000, 2010, 2012, 2013), die, ergänzt durch vereinzelte Studien (Tracy, Spradlin 1994, Greatbatch, Dingwall 1997, Jacobs 2002, Jacobs, Aakhus 2002, Trinder et al. 2010, Kressel et al. 2012), einen Einblick geben in die Möglichkeiten der Gesprächsforschung im Mediationskontext.

In einigen dieser Studien werden explizit Reformulierungsverfahren thematisiert. Garcia (1995) identifiziert beispielsweise unterschiedliche Reformulierungsaktivitäten, die verschiedene Funktionen im Mediationsprozess erfüllen. Im Wesentlichen kontrastiert sie Reformulierungsverfahren, mit denen Inhalte entweder reduziert oder erweitert werden und auf diese Weise jeweils spezifische interaktionale Reaktionen der Konfliktpersonen auslösen. Phillips (1999) beschreibt die grundlegenden Merkmale des Reformulierens und betont die aktive Sinnkonstruktion, die durch Transformation und Selektion der Inhalte stets hergestellt wird. Eine spezielle Form der Reformulierung, die wörtliche Bezugnahme, untersucht Nenoff (2017). In dem Beitrag wird gezeigt, dass wörtliche Reformulierungen wesentliche interaktive Ressourcen bereithalten können, beispielsweise indem sie als Rezeptionssignal eingesetzt werden, um die Konfliktperson zum Fortführen ihres Gesprächsbeitrags zu ermuntern. Und schließlich belegen Stokoe und Sikveland (2016), wie Mediator*innen mit Hilfe von Reformulierungsverfahren Synthesen entwickeln und so systematisch Voraussetzungen schaffen, um den Konfliktpersonen Lösungsangebote anzubieten.

Auf einen strukturell ähnlichen Untersuchungskontext greifen Studien im Rahmen der Schlichtungsforschung zu, von denen die meisten an Forschungsprojekte des Instituts für Deutsche Sprache (IDS) geknüpft sind (Nothdurft, Spranz-Fogasy 1991, Nothdurft 1995, Schwitalla 1996, Nothdurft 1997, Schröder et al. 1997, Nothdurft 1998, Limburg 2014, außerdem Abschnitt II.1.3, S. 14). Aus diesen Gesprächen tauchen einige marginale Hinweise und Rückschlüsse in Bezug auf Reformulierungsverfahren auf. Beispielsweise wird in einer dieser Studien die Dynamik des subjektiven Rahmens

betrachtet, wie dieser von den Konfliktparteien in Gesprächen in verschiedenen Facetten wahrgenommen und anschließend weiterentwickelt und dargestellt wird (Nothdurft 1998). Nothdurft (ebd., 130) beschreibt darin den „Grundmechanismus der Evolution von Deutungen“ und stellt fest, „daß Interpretationen gegnerischen Verhaltens stets auf dem Hintergrund der bis dahin bereits vorgenommenen Interpretationen erfolgen, daß sie diese in Rechnung stellen, superieren, synthetisieren etc., insgesamt also Formen interaktionsgeschichtlicher Kontinuität herstellen“. Dabei geht es ihm zuvorderst um die Feststellung, dass Deutungsmuster im Allgemeinen eine reflexive Evolutionsstruktur tragen. Dieser Gedanke steht zum einen in der Tradition von Garfinkel und Sacks (1970, 350), die den Interaktions Teilnehmer*innen die Fähigkeit zusprechen, jederzeit Auskunft über den Stand des Gesprächs geben zu können. Zum anderen wird dieser Gedanke darin erweitert, dass durch das Herstellen von Deutungsstrukturen, also im Realisieren von Reformulierungsverfahren an die schlichtende Person zwei einander entgegenwirkende Aufgaben gestellt werden: Einerseits löst sie Divergenzen heraus, bearbeitet diese und bietet Deutungen an, andererseits ist sie bemüht, eine fortschreitende Stabilisierung der Divergenzen zwischen den Konfliktpersonen zu vermeiden (Nothdurft 1998, 246). Schröder et al. (1997, 28) identifizieren die „Reformulierung des Konflikts aus der Perspektive des Neutralen“ als entscheidende Aktivität der Schlichter*in. Sie stellen bei der Darstellung dieser Verfahren allerdings weniger das reformulative Moment in den Vordergrund, als vielmehr das Entwickeln von Synthesen aus den Positionen beider Konfliktpartner*innen. Sie beschreiben das Bemühen der neutralen Person, das verbindende Element aus den jeweiligen Positionen zu erkennen und so zu veröffentlichen, dass sich die Äußerung erstens auf die Positionen der Konfliktpartner*innen zurückführen lassen, und zweitens das Potential tragen, von ihnen akzeptiert zu werden.

Ziel dieser Arbeit

Der insgesamt unzureichende Kenntnisstand zu Reformulierungsverfahren im Mediationsprozess steht in gravierender Diskrepanz zum Stellenwert, der ihnen in diesem situativen Kontext zugesprochen wird. Bisherige gesprächslinguistische Untersuchungen zeigen, dass gerade der jeweilige Kontext die Formen und Funktionen der angewandten Verfahren determiniert und von den Beteiligten entsprechend genutzt werden kann. Inwiefern Erkenntnisse aus anderen Kontexten übertragen werden können, muss geprüft werden, um Schlussfolgerungen zu vermeiden, die zur Bildung von Mythen in der Didaktisierung mediatorischen Gesprächsverhaltens führen. In einem bereits veröffentlichten Beitrag konnte ich beispielsweise nachweisen, dass wörtliche Reformulierungsverfahren im Mediationsprozess keinesfalls grundsätzlich den pejorativen Status des papageienhaften Nachplapperns verdienen (Thomann 2004, 284), sondern durchaus sinnvolle interaktive Ressourcen bereithalten (Nenoff 2017). Das erklärte Ziel dieser Untersuchung ist es deshalb, die Formen und Funktionen der von den

mediierenden Personen realisierten Reformulierungsverfahren im Mediationsprozess zu analysieren und ausgehend vom derzeitigen Forschungsstand weiter zu systematisieren.

Aufbau dieser Arbeit

Um die spezifischen kontextuellen Bedingungen des Mediationssettings zu klären, wird zunächst das Mediationsverfahren als solches in seinen wesentlichen Grundzügen dargestellt (vgl. Kapitel II). Aus einer historischen und philosophischen Verortung sowie der Beschreibung der wesentlichen Mediationsansätze werden die charakteristischen Erwartungen abgeleitet, die an die Beteiligten dieses latent triadischen Systems adressiert sind. Besonders die an die medierende Person gerichteten Erwartungen verdienen besondere Beachtung. Sie präsentieren nicht nur aufschlussreiche Erkenntnisse über das Selbstverständnis der mediierenden Person, sondern liefern mit der Beschreibung des person-orientierten Ansatzes die Grundlage, mit der wichtige Prinzipien des Mediationsverfahrens erklärt, vor allem aber die Verwendung von Reformulierungsverfahren im Mediationsprozess begründet werden.

Die Mediations- und Fachliteratur zur Gesprächsführung greift hierfür auf das Konzept des Aktiven Zuhörens zu, mit dem das mediatorische Gesprächsverhalten konkretisiert wird. Vor allem die darin verankerte Bedeutung reformulativer Verfahren wird in Kapitel III ausführlich dargestellt. Hierin wird deutlich, dass das Konzept des Aktiven Zuhörens zwar methodische Orientierungspunkte der mediatorischen Gesprächsführung enthält, allerdings kein geeignetes Instrument zur Analyse bietet. Die im Aktiven Zuhören beschriebenen Reformulierungskategorien verflüchtigen sich einer präzisen Zuordnung, sobald sie konkreten sprachlichen Daten ausgesetzt sind. Die Zuordnungsschwierigkeiten liegen dabei im Konzept des Aktiven Zuhörens selbst begründet: Es erhebt grundsätzlich nicht den Anspruch, reformulative Verfahren detailliert voneinander abgrenzen zu können. Vielmehr werden die Unzulänglichkeiten präziser Form-Funktions-Darstellungen mit den im person-orientierten Ansatz verankerten Grundhaltungen erklärt, bei denen davon ausgegangen wird, dass sie sich einer konsistenten Beschreibung entziehen.

Das Konzept des Aktiven Zuhörens bietet keinen methodischen Ansatz, Reformulierungsverfahren im Mediationsprozess formal präzise abzubilden. Deshalb wird in Kapitel IV die terminologische Grundlage geschaffen, um unterschiedliche Phänomene reformulativer Verfahren in gesprochener Sprache zu systematisieren und voneinander abzugrenzen. Hierfür werden die in der Gesprächslinguistik etablierten Bezeichnungen eingeführt und deren kontextuelle Verwendung dargestellt und verglichen. Außerdem bietet dieses Kapitel einen Einblick in die spezifischen Funktionen, die den Verfahren je nach situativer Einbettung zugeordnet werden. Ziel hierbei ist die Schaffung einer Systematik von Reformulierungsverfahren, die der eigenen Analyse dieser interaktionalen Phänomene im Mediationskontext als Grundlage dienen soll.

In Kapitel V wird schließlich die Methode dieser Forschungsarbeit beschrieben, auf deren Basis Reformulierungsverfahren im Mediationsprozess qualitativ-empirisch untersucht werden können. Ausgehend von einflussreichen Strömungen in der Gesprächsforschung, werden Anforderungen formuliert, die an die eigene empirische Untersuchung gerichtet sind. Außerdem werden in diesem Kapitel die Probleme der Datenakquise geschildert, das Korpus der Mediationsgespräche vorgestellt und die Anforderungen diskutiert, die an die Transkriptionskonventionen zu stellen sind.

Ausgehend von dem in Kapitel IV geschaffenen Instrumentarium und der in Kapitel V formulierten Methodik, bildet Kapitel VI mit der Analyse den Hauptteil dieser Arbeit. Dafür wurde ein Korpus aus natürlichen Mediationsgesprächen generiert, in denen jeweils zwei Mediator*innen in Co-Mediation agieren und die Bearbeitung so genannter Paarkonflikte leiten. Anhand dieses Materials werden die von den Mediator*innen realisierten Reformulierungsverfahren analysiert und systematisiert.

So sollen beispielsweise die grundlegenden Mechanismen aufgedeckt werden, mit denen die Beteiligten elementare Organisationsmuster mit Hilfe von Reformulierungsverfahren im Mediationsprozess herstellen (vgl. Abschnitt VI.1, S. 96). Außerdem werden einige durch Reformulierungsverfahren bewältigte Aufgaben dargestellt (vgl. Abschnitt VI.2, S. 122). Die Analysen zeigen, wie die Beteiligten diese Verfahren nutzen, um der mediiierenden Person die Möglichkeit zu bieten, die von ihr geforderte person-orientierte Grundhaltung zu inszenieren.

II. Mediation – Ein strukturiertes Konfliktbearbeitungsverfahren

Das Wesen der Mediation ist in seiner theoretisch-konzeptuellen Ausrichtung derzeit eher uneindeutig beschrieben. Es existiert ein recht breiter Rahmen, in dem sich verschiedene Ansätze finden, die nebeneinander koexistieren und das, was Mediation auszumachen scheint, prägen und gleichzeitig polarisieren (Will 2011, 5 f., Kreuser 2017, 18 f., Tröndle 2017b):

Besonders populär ist die Darstellung von Mediation als Intervention zur erfolgreichen Bearbeitung von Konflikten. Mediation wird hier als Verfahren vorgestellt, mit dem, strukturiert unter Anwendung bestimmter Prinzipien sowie angepasst an die jeweiligen Konfliktbedingungen, eine Lösung herbeigeführt werden kann. Dahinter liegt die Vorstellung, dass der Lösungsprozess mit Hilfe situativ angemessener Interventionen konkret beschrieben werden kann. Neben der Darstellung einer professionellen Methode wird Mediation mitunter als profanes Verfahren dargestellt, das auf eine schlichte Methode zur Streitbeilegung reduziert wird. Ein dritter Ansatz beschreibt Mediation als prinzipielles Handlungskonzept für den Umgang mit Konflikten. In dieser Sichtweise wird sie beschrieben als Konzept, das sich in Konfliktsituationen für nahezu jede Person eignet. Aus einer vierten Perspektive wird Mediation auch als Verhandlungsstrategie dargestellt, mit deren Hilfe Einigungen effizienter erreicht werden. Schließlich findet Mediation Raum in der Inszenierung als Grundeinstellung oder gar Philosophie, die eine bestimmte Haltung erfordert und teilweise gar ein gewisses Maß spiritueller Prägung voraussetzt. Selbst eine Reduzierung und Simplifizierung der Mediation auf eine „Nulllösung“ (Kreuser 2017, 19) findet ihre Berechtigung. Darin wird eine komplexe Beschreibung des Konzeptes vermieden und stattdessen umschrieben mit der Haltung: „Mir doch egal, was Mediation ist – ich mach das einfach“ (ebd.).

Es wäre falsch zu behaupten, diese Ansätze würden zueinander in grundsätzlicher Konkurrenz stehen. Innerhalb dieses Rahmens können viele Gemeinsamkeiten bei der Beantwortung der Frage konstruiert werden, was Mediation denn eigentlich sei, und zwischen den Polen dieser Ansätze greifen vor allem Anziehungskräfte. Der Hauptgrund für die mehr oder weniger ausgeprägten frei interpretierbaren Nuancen innerhalb dieses Rahmens liegt im Mangel einer grundlegenden Theorie über Mediation (Will 2011, 5 f.).

Insgesamt lässt sich der englische und deutsche Fachdiskurs über Mediation gegenwärtig als gut überschaubar beschreiben. Zunehmend entwickeln sich Forschungsarbeiten zur Mediation aus unterschiedlichen Fachdisziplinen mit jeweils unabhängigen methodischen Schwerpunkten (einen interessanten Einblick bietet beispielsweise Kriegel-Schmidt 2017). Diese Entwicklung ist notwendig, denn die Kritik am Mangel empirischer Grundlagenforschung wird immer wieder formuliert (Moore 2003, 14 f., Hinshaw, Wissler 2005, 21 f., Jones 2005, 131, Hedeon et al. 2010, 170).

II.1 Eine historische Verortung

Versteht man Mediation als Interventionsverfahren zur Bearbeitung, Beilegung und Lösung von Konflikten, ist es durchaus berechtigt, von einer „lange zurückreichende[n] Tradition“ (Montada, Kals 2013, 23) zu sprechen. Die Wurzeln entsprechender Verfahren können in nahezu allen Kulturen rund um den Globus nachgewiesen werden (Klappenbach 2011, 21). Duss-von Werdt (2005, 24) belegt erste institutionalisierte Verfahren der Konfliktbearbeitung in der griechischen und römischen Antike. Ein sehr frühes Zeugnis einer Vermittlung findet sich beispielsweise in „Der Staat der Athener“ (Aristoteles 1993, 36 f.), einer Schrift, bei der umstritten ist, „ob sie von Aristoteles selbst oder aber aus seiner Schule stammt“ (Dreher 1993, 17): Darin ist die vermittelnde Rolle des Solon überliefert, der ein halbes Jahrhundert vor Christus zum Archont, einem höheren Beamten, bestimmt wurde, um den Streit zwischen der aristokratischen und der ärmeren Schicht zu befrieden. Auch die chinesische Kultur pflegt eine lange Tradition der Streitbeilegung (Montada, Kals 2013, 23). Im Judentum, Christentum, Islam und anderen Religionen wie Hinduismus und Buddhismus lassen sich über einen weit zurückreichenden Zeitraum Formen alternativer Streitbearbeitungsverfahren finden, die systematisch oder punktuell praktiziert wurden (Moore 2003, 20 f.).

II.1.1 Anfänge der Mediation

Nach Sinner (2005, 18 f.) ist die Bezeichnung „Mediator“ erstmals bei dem Dichter und Rhetor Lucius Apuleius belegt, der im 2. Jahrhundert v. Chr. im Raum Nordafrika gelebt hat. Der Philosoph und Kirchenvater Augustinus (354 bis 430 n. Chr.) griff die Bezeichnung „mediatio“ auf und stellte in diesem Kontext die vermittelnde Rolle von Jesus zwischen Mensch und Gott in den Mittelpunkt. Bekannt wurde der Begriff durch Augustinus, seine Verwendung blieb allerdings über lange Zeit bis in das 11. Jahrhundert hinein auf den theologischen Diskurs begrenzt. Erst mit dem Gedanken, dass „jeder Friede Gottes Werk sei und [...] vermittelt werden könne[,] [...] war der Weg nicht mehr allzu weit, auch weltlich-politische Vermittler als ‚Mediatoren‘ zu bezeichnen“ (ebd., 19). In der Folge sind zunächst christliche Würdenträger als mediierende Personen in Erscheinung getreten. Besonders Mönchen und Äbten hing eine „besondere Aura von Interesselosigkeit und Glaubwürdigkeit“ an (ebd., 21), während Bischöfe durchaus mit erheblicher politischer und militärischer Macht ausgestattet waren. Gerade die erste Gruppe erfüllte damit eine wesentliche Voraussetzung, die ein Verhandeln zwischen Konfliktpersonen begünstigen konnte. Die Autorität der mediierenden Person war in dieser Zeit noch erheblich an deren Funktion im sozialen Gefüge geknüpft. Deshalb spielte das Bewusstsein darüber, wie sie den Frieden vermittelte, noch keine besondere Rolle. Die heute in der Mediation geltenden

Prinzipien wie Eigenverantwortung, Freiwilligkeit, Allparteilichkeit etc. (vgl. Abschnitt II.6, S. 29) waren keinesfalls Kategorien, die zur Bewertung des Verfahrens in Betracht gezogen wurden. Stattdessen waren Mediationen lange geprägt von Interventionen, die aus heutiger Perspektive sicher nicht dem Methodenkanon des Mediationsverfahrens entsprechen, wie das Aussprechen von Drohungen, Mahnungen und Belehrungen, bewusstes Ausüben von Macht, das Anbringen von Ratschlägen und konkreten Lösungsinterventionen. Die Bezeichnung Mediation verlangte also „weder die Anwendung eines bestimmten Verfahrens noch [...] ein spezielles Verhältnis des Mediators zu den Parteien, sondern schlicht ein bestimmtes Ergebnis: den gestifteten Frieden“ (Sinner 2005, 20).

Als erste moderne Mediation gilt der Verhandlungsprozess zur Beendigung des 30-jährigen Krieges Mitte des 17. Jahrhunderts (Duss-von Werdt 2005, 44 f.): Das Verdienst der Einigung in dem damals politisch und theologisch unübersichtlichen Zustand zerstrittener Königshäuser wird dabei hauptsächlich dem venezianischen Diplomaten Alvise Contarini zugeschrieben sowie dem in den Vorverhandlungen maßgeblich involvierten Sienesen Fabio Chigi, der später zum Papst Alexander VII. ernannt wurde. Die Verhandlungen erfüllten ein bis dahin ungekannt hohes Maß an Neutralität, Vertraulichkeit und Selbstbestimmtheit der Konfliktpersonen. Die Verhandlungsführer agierten mit großem Geschick: Insbesondere für Chigi lag die Schwierigkeit darin, von den Beteiligten die Rolle des Vermittlers nicht abgesprochen zu bekommen und die eigenen kirchenpolitischen Interessen glaubwürdig herauszuhalten (ebd., 58 f.).

Die Rolle der mediierenden Person wurde ab Mitte des 17. Jahrhunderts zunehmend an bestimmte Grundbedingungen geknüpft. Johan Friedrich Wilhelm Neumann in Wien (1676) und Ernst Friedrich Meurer in Jena (1678), deren Dissertationen als erste wissenschaftliche Arbeiten zur Mediation gelten, heben in ihren Dissertationen Neutralität, persönliche Unbefangenheit und die Bedeutung allgemeiner „Kommunikationstechniken wie Fragen, Ermahnen und Bitten, aber ohne Druck auszuüben“ hervor (Talab 2011, 21).

II.1.2 Die Bewegung der *Alternative Dispute Resolution* (ADR)

Mitte der 60er Jahre und im Laufe der 70er Jahre des 20. Jahrhunderts wurden insbesondere in den USA Ideen alternativer Verfahren der Konfliktbearbeitung zunehmend öffentlich diskutiert und populär. Diese Bewegung sah sich als Gegenpol einer in immer mehr Lebensbereichen stattfindenden „Verrechtlichung und Vergerichtlichung“ von Konflikten (Röhl, Weiß 2005, 12), und fand Ausdruck in der bis heute gebräuchlichen Bezeichnung *Alternative Dispute Resolution* (ADR). Als ADR werden Verfahren charakterisiert, die „zur Konfliktbehandlung außerhalb der staatlichen Gerichtsbarkeit, [...] mit der Unterstützung eines Dritten, durchgeführt werden“ (Cremer 2007, 19). Die Autoren*innen Mähler und Mähler (2000, 13) schreiben den Verfechter*innen von ADR-Verfahren eine durchaus tendenziell

abwertende Haltung gegenüber dem konservativen Rechtssystem zu. Deren Ablehnung erwachse in Teilen aus der Grundidee, dass das Rechtssystem nicht die besten und gerechtesten Lösungen zu generieren vermag, weil es immer aufs Neue systemimmanente Ungerechtigkeiten erzeuge. Dies treffe vor allem auf Streitfälle zu, in denen zwischenmenschliche und soziale Konflikte bearbeitet werden. Gerade solche Fälle seien kaum oder „nicht justitiabel“ (Limburg 2014, 13) und liefern den Hauptgrund für die Existenzberechtigung so genannter ADR-Verfahren, in denen die Konfliktpartner*innen darin unterstützt werden sollen, interessengeleitet miteinander zu verhandeln (auch Montada 2000, 40).

In der Institutionalisierung alternativer Konfliktbearbeitungsverfahren haben vor allem die USA eine Vorreiterrolle inne: Einen enormen Entwicklungsschub bekam die ADR-Bewegung mit dem Mitte der 60er Jahre des 20. Jahrhunderts geschaffenen *Community Relations Service* (CRS), einer vom amerikanischen Justizministerium organisierten und damit auch politisch akzeptierten Struktur, um vornehmlich „Konflikte und Diskriminierungen rassischer [...], ethnischer oder nationaler Art durch Mediation und Verhandlungen zu unterstützen. [...] Der CRS leistete hinter den Kulissen einen wichtigen Beitrag zur Entschärfung eines Großteils der bedeutenden Konfrontationen jener Jahre“ (Klappenbach 2011, 20). Der Bedarf und die Verbreitung der CRS nahmen in den Folgejahren beträchtlich zu. Seit den darauf folgenden 70er Jahren wurden außerdem vereinzelt so genannte *Neighbourhood Justice Centers* (NJC) gegründet, in denen kostenlose oder kostengünstige Mediationsdienste angeboten wurden. Die Zahl der NJCs nahm bis Ende der 90er Jahre rasant zu und stieg auf über siebenhundert an, weshalb sich die frühe Entwicklung der ADR-Verfahren in den USA insgesamt als große Erfolgsgeschichte liest (ebd., 20 f.).

Im Vergleich zu den USA verlief die Entwicklung von ADR-Verfahren wie der Mediation in Deutschland relativ gehemmt und langsam. Erst seit den 2000er Jahren hat sich Mediation „zu einer anerkannten Methode im Konfliktmanagement entwickelt“ (ebd., 21). Und durch das im Jahr 2012 in Kraft getretene Mediationsgesetz ist das Verfahren nochmals verstärkt in das öffentliche Bewusstsein gerückt.

II.1.3 Mediation in Abgrenzung zu weiteren ADR-Verfahren

Limburg (2014, 14 f.) differenziert im Wesentlichen vier ADR-Verfahren, die sich u. a. in Bezug auf die Rolle der Vermittler*in, den Einbezug der beteiligten Konfliktpartner*innen und möglicher Außenstehender sowie hinsichtlich der Integration des Verfahrens in das bestehende Rechtssystem unterscheiden: (A) Mediation, (B) Schiedsverfahren / Schiedsgericht (engl. *arbitration*), (C) Schlichtung (engl. *conciliation*) und (D) Verhandlung (engl. *negotiation*).

Von den vier genannten Verfahren stellt das Schiedsgericht das am stärksten institutionell angebundene und strukturierte dar (ebd., 14 f.). Beim Schiedsgericht wird die Lösung jedoch nicht von den

Konfliktpartner*innen generiert, sondern von der dritten Partei auf Grundlage ihrer eigenen Einschätzung gefällt. Das Urteil richtet sich dabei nicht unbedingt an der Rechtssituation, sondern an Kriterien, die für die Konfliktpartner*innen selbst relevant erscheinen.

Ebenfalls in einem institutionalisierten Kontext kann die Schlichtung ablaufen, beispielsweise im so genannten Täter-Opfer-Ausgleich (Limburg 2014, 14 f.). Zwar ist das Schlichtungsverfahren selten in Rechtssysteme integriert. Ist dies allerdings der Fall, kann das Ergebnis in Form eines verhandelten Vergleichs durchaus rechtsverbindlich vollstreckt werden. Andere (nicht-institutionelle) Formen der Schlichtung sind wesentlich häufiger im Alltag anzutreffen: Beispielsweise beim Eingreifen von Eltern oder anderen Autoritätspersonen im Streit zwischen Kindern, wenn sie eine akute Streitsituation befrieden und ein Ergebnis „verhandeln“, das vor allem aus Schlichterperspektive sinnvoll für alle Beteiligten erscheint. In einer Schlichtung sind die Konfliktpartner*innen nicht unbedingt an einer gütlichen Einigung interessiert. Im besten aber seltenen Fall nehmen sie selbstbestimmt oder gar freiwillig an einer Schlichtung teil, häufiger werden sie unter Ausübung sozialen Drucks mehr oder weniger zur Teilnahme genötigt (ebd.).

Abgrenzend dazu können Verhandlungen und Mediationen als Verfahren charakterisiert werden, an denen die Beteiligten freiwillig partizipieren und prinzipiell an einer Lösung interessiert sind. In der Regel werden sie freiwillig initiiert. Die zentrale Gemeinsamkeit von Verhandlung und Mediation liegt in der Anwesenheit einer dritten, allparteilichen Person, die die Konfliktpartner*innen darin unterstützt, eine eigenständige Lösung zu finden. Es sind vom Rechtssystem unabhängige Verfahren, in denen die neutralen Dritten „ausschließlich die Funktion [haben], jeweils einer der Parteien dabei ,zu helfen, sich selbst zu helfen‘“ (ebd., 14). Allerdings ist eine Mediation für gewöhnlich wesentlich umfassender als eine Verhandlung oder eine Schlichtung. Eine Verhandlung findet in der Regel in einem sehr begrenzten Rahmen statt, während die Mediation für gewöhnlich mehrere Gesprächssitzungen beinhaltet. Weitere Merkmale des Mediationsverfahrens, die teilweise auch für andere ADR-Verfahren gelten, beschreibt Nothdurft (1995, 20 f.):

1) Mediationen werden verbal vollzogen. Die zentrale Interaktionsaufgabe der Beteiligten besteht darin, die jeweiligen Konfliktperspektiven zu formulieren und daraus eine Konfliktsynthese interaktiv herauszuarbeiten. Dies stellt für die Beteiligten eine erhebliche Herausforderung dar, da sich die jeweiligen Perspektiven und Zielsetzungen diametral gegenüberstehen können. Beispielsweise differieren für gewöhnlich die Annahmen über die jeweiligen Schuldanteile. Die Konfliktpartner*innen entwerfen in der Regel unterschiedliche Konfliktdefinitionen, woraus sie je nach Ausprägungsgrad sich widersprechende Konfliktlösungsideen ableiten und konkurrierend vorhalten (hierzu auch Glasl 2008, 31 f.).

2) Mediationen sind genuin persuasiv angelegt. Die Konfliktpartner*innen adressieren ihre jeweilige Sicht, die sie für die legitime und folgerichtig für die durchsetzungswürdigere halten, nicht nur an die Konfliktpartner*in, sondern insbesondere an die Mediator*in. Die Mediator*in sieht sich damit konfrontiert, fortwährend mehr oder weniger subtilen Koalitionsangeboten ausgesetzt zu sein.

3) Die Interaktionsaufgabe erscheint außerdem während des gesamten Prozesses „fragil“ (Nothdurft 1995, 21). Die Mediator*in ist durch den Balanceakt herausgefordert, einerseits die Konfliktpartner*innen darin zu unterstützen, deren Handlungsziele herauszufiltern, und andererseits das daraus entstehende Eskalationspotential zu bearbeiten. Je mehr die Konfliktpartner*innen über ihre eigene Konfliktsicht preisgeben, desto manifester stehen die erhobenen und miteinander konkurrierenden Geltungsansprüche im Raum. Die interaktive Bearbeitung des Konfliktes löst also immer auch eine Reaktivierung des Konflikts aus. Die Aufgabe an die mediierende Person zielt deshalb immer auf zwei Pole, die einander entgegenwirken (Nothdurft 1998, 246): Es gilt, Divergenzen zu benennen, zu bearbeiten und aufzulösen, ohne dass sich diese weiter zwischen den Konfliktpersonen stabilisieren.

II.2 Eine philosophische Verortung

Zwar mangelt es in der Mediation an einer einheitlichen konzeptuellen Ausrichtung, in der sich sämtliche Vorstellungen über Mediation eindeutig wiederfinden (s. oben). Dennoch bezieht sich die Mediationsliteratur auf einen philosophischen Rahmen, aus dem theoretische Ideen zur Gesprächs- und Strukturierungsregulierung im Mediationsprozess formuliert werden.

II.2.1 Einfluss der humanistischen Psychologie auf den theoretischen Kontext der Mediation

Die Mediation bezieht sich auf eine Reihe von Quellwissenschaften. Nach Will (2011, 7 f.) gibt es kaum Wissenschaften, die sich nicht als deren Quellwissenschaft eignen. Beispielsweise bedient sich die Mediation aus der Kommunikationswissenschaft, indem Verhandlungs- und Kommunikationsansätze wie das „Harvard-Konzept“ (*Getting to yes*) (Fisher et al. 1981), die „Gewaltfreie Kommunikation“ (*non-violent communication*) von Rosenberg (1983) oder die „Familienkonferenz“ (*parent effectiveness training*) von Gordon (1970) als Grundlage des handlungsleitenden Vorgehens erklärt werden. Aus der Konfliktforschung (u. a. Glasl 2008; 2011) werden Konzepte zur Konfliktdiagnose und Eskalationsdynamik übernommen. Zur Beschreibung und Analyse institutioneller Strukturen des Konfliktsystems bedient sich der Mediationsdiskurs soziologischer Konzepte. Aus der Rechtswissenschaft und Ethik werden Diskurse zur Normgeltung und Gerechtigkeit in die Mediation integriert. Die Sprachwissenschaft bietet einen Rahmen zur Beschreibung sprachlichen Handelns innerhalb des Mediationsprozesses. Diese offensichtlichen Bezüge der Mediation hin zu meist etablierten Wissenschaften

könnten zwar dazu verleiten, die Mediation als „Schnittmengenwissenschaft“ zu bezeichnen (Kirchhoff, Schroeter 2006, 56), ist letztlich allerdings etwas irreführend, da das Verhältnis zwischen Mediation und den angrenzenden Wissenschaften insgesamt noch als zu „eklektisch“ betrachtet werden muss (Will 2011, 5): Gegenwärtig herrscht ein Mangel an eigener Wissenschaft innerhalb der Mediation und ein wissenschaftlicher Umgang mit den aus anderen Fachdisziplinen entnommenen Konzepten hat sich bislang noch nicht etabliert.

Ein theoretischer Bezugsrahmen, der innerhalb des Mediationskontextes besonders hervorgehoben wird, und aus dem eine Vielzahl der Handlungsanleitungen und Interventionsvorschläge abgeleitet werden, ist die humanistische Psychologie (Montada, Kals 2013, 216, Will 2011, 5 f., für einen fundierten Einblick in die humanistische Psychologie Kriz 2014, 185 f.). Dieser konzeptuell-theoretische Rahmen wird immer wieder genutzt, um Interventionen, Strategien und Handlungskonzepte aus systemkonsistenten Ansätzen an die Mediation zu adaptieren. Beispielsweise gilt der person-orientierte Ansatz aus der Gesprächspsychotherapie innerhalb des Mediationsdiskurses als vollkommen unumstrittenes Handlungskonzept. Seine Berechtigung in der Mediation löst dieser Ansatz aufgrund seiner Prägung im Sinne der humanistischen Psychologie ein. So werden einige Interventionen, denen ein förderlicher Einfluss unterstellt wird, aus dem Kontext der humanistisch-geprägten person-orientierten Psychotherapie in den Mediationsprozess übertragen mit der Begründung, dass diese prinzipiell „als Grundmuster des kommunikativen Verhaltens eines Mediators geeignet“ seien (Fietkau 2005, 168).

II.2.2 Menschenbild in der humanistischen Psychologie

Das von der humanistischen Psychologie geprägte Menschenbild findet in nahezu jeder Einführung zur Mediation eine besondere Erwähnung (Duss-von Werdt 2005, Erbel 2012, Montada, Kals 2013). Durch das Menschenbild sollen Anhaltspunkte zu Handlungsoptionen im Mediationsprozess gewonnen werden. Es dient der grundsätzlichen Orientierung für das Agieren der mediierenden Person in Bezug auf die Strukturierung des gesamten Prozesses. Aus dem Menschenbild werden das Rollenverständnis der Beteiligten abgeleitet sowie konkrete Annahmen zur Gesprächsführung, beispielsweise bei der konzeptuellen Einbettung von Reformulierungsverfahren. Kriz (2014, 191) beschreibt das Menschenbild der humanistischen Psychologie mit folgenden vier zentralen Grundgedanken sehr treffend:

Autonomie und soziale Interdependenz

Der erste Grundgedanke wird von einem zentralen existentialistischem Motiv getragen, das den Menschen gefangen in einem scheinbar unauflösbaren Paradox zeigt: Das Handeln des Menschen ist

geprägt von der Sehnsucht nach Handlungsfreiheit und dem Bemühen, aus der ihm gegebenen Handlungsfreiheit zu entfliehen (Corey 2009, 140 f., Kriz 2014, 191). Das soziale System liefert Handlungsspielraum und Verantwortung zugleich. Der Mensch ist in der Lage, die Handlungsoptionen abzuwägen, die ihm durch die Umwelt bereitgehalten werden. Die „Fähigkeit zur Selbsterkenntnis“ (Corey 2009, 139 f.) ermöglicht dem Menschen die Reflexion zu Handlungsalternativen, aus denen er nicht nur auswählen kann, sondern fortwährend aufgrund seiner „Eigenverantwortlichkeit“ verpflichtet ist (Breuer 1998, 9). Der Mensch instruiert sich fortwährend selbst, weil er allein über die Verarbeitung der äußeren Impulse entscheidet und seine eigene Identität im sozialen System entwickelt. Ihm erwachsen daraus „unerhörte Möglichkeiten, um sich selbst zu begreifen und seine Selbstkonzepte, seine Grundeinstellungen und sein selbstgesteuertes Verhalten zu verändern“ (Rogers 2007 [1981], 66). Sein theoretisches Fundament findet dieser Gedanke vor allem auch in der Formulierung des Konzepts der Selbstreferenz sozialer Systeme durch Luhmann (1984).

Selbstverwirklichung

Jeder Organismus besitzt das Potential in sich, nach schöpferischer Entfaltung zu streben. Die klassischen Modelle zur Regulation des Organismus erklären zwar durchaus die Wirkungsweise primärer Bedürfnisbefriedigung, reichen aber nicht aus, um den grundlegenden Drang schöpferischer Entfaltung zu begründen. Der Mensch zeichnet sich nicht nur durch Aktivität und Lebendigkeit aus, sondern vor allem durch seine „innewohnende[...] Tendenz, sich selbst konstruktiv weiterzuentwickeln (Aktualisierungstendenz)“ (Fietkau 2005, 167). Sein Wachstumsbedürfnis ist grundlegende Antriebskraft. Die Ordnung wird dabei keinesfalls durch externe Interventionen hergestellt, „sondern in Relation zur Umwelt strebt der dynamische Prozess selbst zu einer angemessenen Ordnung, bei der die inneren Möglichkeiten und äußeren Gegebenheiten dynamisch zu einer ganzheitlichen Gestalt abgestimmt werden“ (Kriz 2014, 189), die Ordnung wird also selbstorganisierend realisiert.

Ziel- und Sinnorientierung

Handeln wird grundsätzlich als intentional und zielorientiert begriffen. Dabei prägen ausdrücklich nicht nur die materiellen Bedürfnisse das individuelle Handeln, sondern insbesondere die jeweils vorliegenden Wertvorstellungen in Bezug auf Freiheit, Gerechtigkeit und Menschenwürde. Jedes Handeln ist zugleich Ausdruck der jeweils individuellen Suche nach dem eigentlichen und eigenen Sinn des Lebens (Corey 2009, 144 f.). Jede Handlung bildet „für das Bewusstsein eine Brücke zwischen innerer und äußerer Realität“ (Kriz 2014, 191). Handeln ist „sinnstrukturierend“ (ebd.) und liefert dem sozialen System Hinweise zur Bewertung und Einordnung der jeweils individuell zugrundeliegenden Wertvorstellungen.

Innerhalb des Mediationskontextes zeigt sich dieser Aspekt in der Aussage, es gebe „viele gute subjektive Gründe für objektiv sauberes Verhalten“ (Walter, Specht 2010) oder anders: Was immer Menschen tun, sie handeln immer aus einem subjektiv konsistenten und kohärenten Wertekontext heraus.

Ganzheit

Ausgehend von holistischen und gestaltpsychologischen Konzepten betrachtet die humanistische Psychologie den „menschlichen Organismus als Gestalt, als organisches, bedeutungsvolles Ganzes und betont die Ganzheitlichkeit von Gefühl und Vernunft, von Leib und Seele“ (Völker 1980, 19 f.). Der Mensch wird nicht durch seine individuellen Merkmale oder aufgrund bestimmter Verhaltensweisen und Handlungen charakterisiert, sondern nur in seiner Gesamtheit.

II.3 Der Ablauf einer Mediation

Die Konfliktpartner*innen werden in der Regel erst dann eine dritte Person mit der Strukturierung der Auseinandersetzung beauftragen, wenn der Konflikt eine Qualität erreicht hat, die von mindestens einer der beteiligten Personen als manifest eskaliert beschrieben wird (Moore 2003, 15 f.). Unter den oben genannten Leitgedanken, Konfliktpartner*innen darin zu unterstützen, selbstbestimmt nachhaltige Lösungen zu erarbeiten, bietet der Mediationsdiskurs ein breites und vielseitiges Bild beispielsweise hinsichtlich der Verfahrensstruktur und den daraus resultierenden Annahmen, wie das Mediationsverfahren konkret abzufließen hat. Tröndle (2017a, 11 f.) diagnostiziert im Mediationsdiskurs ein breites Kontinuum in der Verortung der Mediation als reine Konfliktbearbeitungsmethode oder eines Ansatzes, der weitreichende kulturell relevante Ressourcen mit sich trägt: Auf der einen Seite des Kontinuums stehen demnach Autor*innen wie Haft (2009, 203), die Mediation in erster Linie als „unterstützte Verhandlung“ begreifen und die Mediator*in eher in eine schlichte Dienstleistungsrolle drängen. Auf der anderen Seite sieht Tröndle (2017a, 11 f.) bei einer Vielzahl von Autor*innen einen Mediationsansatz entworfen, der weit mehr als eine reine Dienstleistung darstellt und statt eines punktuell eingesetzten Verfahrens zur Konfliktbearbeitung insbesondere eine Transformation bei den Konfliktpersonen bewirke, die über den eigentlichen Konflikt hinausgeht (Bush, Folger 2007, Besemer 2009, Ihde 2012, Klappenbach 2011, Friedman, Himmelstein 2013). Der Mediation werde damit eine politisch-demokratisierende Kraft zugesprochen und als Methode dargestellt, mit deren Hilfe die Effizienz der Lebensführung gesteigert werde. Die Konfliktpersonen würden Kompetenzen zwischenmenschlicher Verständigung erwerben, was einerseits den Prozess des Selbstklärens erleichtere und zweitens ein authentischeres Leben verspreche, weil sie Elemente aus dem Mediationsverfahren in den Alltag integrieren würden. Auf dem Kontinuum noch weiter voranschreitend, zeigt sich nach

Tröndle (2017a, 11 f.) schließlich ein von verschiedenen Autor*innen gezeichnetes Bild, in dem Mediation geradezu weltfremd als kulturkritisches Werkzeug inszeniert wird, das als Korrektiv einer westlich verdinglichenden Kultur herhalten könne (Dukes 1996, Mähler 2005, Montada, Kals 2013). Darin wird der zivilisatorische Fortschritt der Mediation gelobt, deren „Pfade zum Frieden“ führen, weil Recht nicht durch Macht, sondern durch Konsens herbeigeführt werde (Montada 2009, 501 f.). Innerhalb des gesamten Kontinuums wird der Ablauf des Mediationsverfahrens in der Regel mit Hilfe bestimmter Phasen beschrieben, in denen teilweise visiongeleitete und transformative Aspekte in den Vordergrund gerückt werden.

II.3.1 Prozessphasen in der Mediation

Um den Mediationsprozess in seinem Ablauf zu beschreiben, nutzen die meisten Autor*innen den so genannten problembezogenen oder auch problemorientierten Ansatz (Besemer 2009, Glasl, Weeks 2008, Kessen, Troja 2009, Montada, Kals 2013). Das wesentliche Element liegt dabei im Priorisieren der vorhandenen Belastungen, Störungen und zugeschriebenen Defizite. Die Mediation fokussiert unbedingt zunächst die ursprünglichen Auslöser der Konfliktlinien aus den jeweiligen Perspektiven der Konfliktpartner*innen. Die erfolgreiche Bearbeitung dieser Probleme ist die Vorbedingung zum Erarbeiten von Problemlösungen und eine wesentliche Voraussetzung für den Erfolg der Mediation (Glasl, Weeks 2008, 19). Die Mediation wird so als äußerst strukturiertes Verfahren dargestellt, das einem strikten Ablauf bestimmter Phasen folgt. In unterschiedlichen Varianten werden in der Regel zwischen fünf und acht Phasen voneinander unterschieden (Montada, Kals 2013, 247 f., Folberg, Taylor 1990, 338 f., Haas, Wirz 2011, 14 f., Diez 2005). Zur Veranschaulichung wird hier ein Sechs-Phasen-Modell vorgestellt (Tröndle 2017a, 263 f.):

Das Verfahren beginnt mit der *Einstiegsphase*, in der erste Informationen und organisatorische Fragen im Vordergrund stehen. Danach folgt als zweites die Phase der *Konfliktdarlegung*, in der die Konfliktpartner*innen ihre jeweilige Sichtweise darstellen und eine Übersicht über die für sie relevanten Themen geben. Das Herzstück der Mediation bildet die *Vertiefungsphase*. Hier werden einzelne Themenfelder mit den dafür relevanten Hintergründen erarbeitet. Nur nach einer erfolgreichen Vertiefungsphase kann mit der *Lösungsphase* und dem Sammeln, Evaluieren und Verhandeln von Optionen begonnen werden, gefolgt von der *Einigungsphase*, in der die Konfliktpartner*innen am Ende ihre Vereinbarung definieren. Nach einer vorher vereinbarten Zeitspanne sollten die Konfliktpartner*innen rückblickend ihr verhandeltes Ergebnis schließlich in einer *Postmediation* evaluieren.

II.3.2 Visiongeleitete und transformative Aspekte

Neben der Orientierung auf die Prozessphasen werden in der Mediationsliteratur Aspekte in den Vordergrund gerückt, die zwar nicht als einander ausschließende Gegenpole zu verstehen sind, jedoch in ihrer Reinform durchaus Einfluss auf die interaktionale Organisation des Mediationsverfahrens ausüben könnten.

Visiongeleitetes Konzept

Steve de Shazer (1985) hat dieses Konzept im Kontext der Psychotherapie ausformuliert. Einige Autor*innen haben dieses Modell vollständig oder in Teilen in den Mediationskontext übertragen (Scheinecker 2007, weitere Hintergründe Glasl, Weeks 2008). Kern dieses Ansatzes ist es, das Problem nicht aus den Defiziten oder aus der für die Konfliktpartner*innen als unzulänglich erlebten Situation heraus zu konstruieren, sondern die Konfliktpersonen dabei zu unterstützen, eine Zukunftsvision zu entwickeln, zu formulieren und ausschließlich diese Zukunftsvision im Prozess zu fokussieren (Shazer 2014, 131 f.). Die Konfliktsituation wird in diesem Konzept deshalb anfangs nur marginal thematisiert. Die Aufmerksamkeit wird dagegen stark auf gelungene Lösungsbemühungen und positive Aspekte in der Beziehung der Konfliktpartner*innen gelegt (Glasl, Weeks 2008, 20 f.).

Transformatives Konzept

Im transformativen Konzept spielen zwei Schlüsselemente eine zentrale Rolle, die die Handlungsaktivitäten der Mediator*in während des gesamten Prozesses leiten (Antes, Saul 2001, 315, Bush, Folger 2007, 191 f., Glasl, Weeks 2008, 23 f.): erstens die Befähigung der Konfliktpersonen, für sich selbst einzutreten, sich auszudrücken und hörerbefähigt zu formulieren (*empowerment*), und zweitens volle Anerkennung der Perspektiven und Bedürfnisse der Konfliktpartner*innen (*recognition*), und zwar nicht im Sinne von Einverstanden-Sein, sondern im Sinne einer Bereitschaft, sie in ihrem Handeln ernst zu nehmen. Die Mediator*innen gehen dabei von der Grundannahme aus, dass jedes Verhalten der Konfliktpartner*innen stets aus subjektiv nachvollziehbaren Motiven abgeleitet werden kann.

In seiner strengen Auslegung lehnt das transformative Konzept ein lineares Phasenmodell explizit ab. Dennoch wird dieser Ansatz als gesteuerter Prozess verstanden. Nicht indem eine bestimmte Phase zur Bearbeitung freigegeben, sondern die Dynamik fortwährend der Verantwortung der Konfliktpartner*innen übergeben wird. So sollte die Mediator*in während des gesamten Prozesses aufzeigen, was gerade geschieht, und immer wieder vermitteln, dass das, was gerade geschieht, in der Verantwortung der Konfliktpartner*innen liegt. Die Mediator*in agiert in diesem Konzept als Impulsgeber*in, die die Konfliktpersonen fortwährend zur Reflexion im System und in der Auseinandersetzung mit sich selbst nötigen sollte, beispielsweise durch Erfragen, wie der aktuelle

Stand der Interaktion erlebt wird oder inwiefern die aktuelle Bearbeitung als sinnvoll anerkannt werden kann (Glasl, Weeks 2008, 24).

II.4 Der Konflikt und die Beteiligten in der Mediation

Mediatorisches Handeln ist geleitet von Annahmen über den Prozess und die Dynamik von Konflikten und deren Bearbeitung. Innerhalb des Mediationsdiskurses wird davon ausgegangen, dass Systeme, in denen soziale Konflikte latent schwelen oder offen ausgetragen werden, bestimmte Eigenschaften aufweisen, und die Dynamik zwischen den Beteiligten, gleich ob Eskalation oder Deeskalation, nach Mustern verläuft. Im Rahmen dieser Muster kann die mediierende Person den Prozess der Konfliktodynamik beeinflussen.

II.4.1 Der Konflikt in der Mediation

Der Versuch, das Mediationsverfahren in seiner Struktur zu beschreiben, erscheint unvollständig, wenn es vom Konflikt, dem auslösenden Moment, isoliert wird. Dabei ist der Konflikt die immer wiederkehrende Konstante, die reflexartig bemüht wird, um Mediation als Verfahren einzuführen und deren Berechtigung einzulösen. Der Konflikt wird im Mediationsdiskurs dargestellt als Chance, die „Anlass zu einem gelingenden Umgang mit den zwischenmenschlichen Differenzen bietet“ (Tröndle 2017a, 207). Ohne Konflikt gäbe es keine Mediation. Das heißt, Mediation ist nur denkbar und möglich, weil es Konflikte gibt (ebd., 206f.).

Die Bedeutung des Wortes „Konflikt“ kann abgeleitet werden aus dem lateinischen Wort *conflictio* für „Zusammenschlagen“. Außerdem ist die etymologische Nähe zu „Zusammenstoß, Kampf“ (lat. *conflictus*) und „Gedränge“ (lat. *conflictatio*) offensichtlich. Wird diese Bedeutung anthropomorph gedacht, beschreibt sie einen Gegensatz oder einen Widerspruch zwischen mindestens zwei Menschen oder Menschengruppen, die in einem Verhältnis zueinander stehen, das sich treffend in dem griechischen Ausdruck *Aporie* darstellt, einem Zustand der Ausweglosigkeit, der zum Aufprall führen muss (Schwarz 2005, 57). Ein Konflikt spitzt die Alternativen zu. Die darin gefangenen Beteiligten wissen keinen Ausweg, weil sie sich zwischen zwei Gegensätzen bewegen, „die offenbar beide ihre Berechtigung haben“ können (ebd.), zumindest aus objektiver Perspektive. So harmlos oder brutal die Beteiligten ihren Konflikt führen, so alltäglich und unumgänglich ist das Auftreten von Konflikten. Sie scheinen eine anthropologische Konstante auf individueller und kollektiver Ebene zu sein (Zirkler 2005, 11 f.): Diese zeigt sich in zivil- und strafrechtlichen Gerichtsverfahren und in mit Waffengewalt ausgefochtenen Kriegen genauso wie in ritualisierten, inszenierten und letztlich zivilisierten Formen institutioneller Konfliktaustragung (z. B. Fußball, Olympiade etc.). Konflikte treten unvermeidlich auf,

weil sie Bestandteil des sozialen Lebens sind. Innerhalb des Konfliktsystems werden dynamische Kräfte freigesetzt, die eine Sogwirkung auf die Beteiligten entwickeln kann, derer sie sich „hilflos ausgesetzt“ fühlen (Zirkler 2005, 12), sie zum Spielball degradiert und einer zunehmend reduzierten, gefilterten und verzerrten Wahrnehmungsfähigkeit ausgesetzt, die selektiv das hervorhebt, was den Konflikt befeuert und jenes übersieht und verdrängt, was den Konflikt mindern könnte (Glasl 2013, 41). So lästig und überflüssig Konflikte empfunden werden, ist auch das Gegenteil der Fall: „Konflikte werden [...] gesucht und provoziert“ (Hanschitz 2005, 67). Sie können mitunter gar als der stabilisierende Faktor in Beziehungen betrachtet werden. Je ausgeprägter der Konflikt, desto mehr Beachtung findet der Konflikt in der Konstruktion des Selbstbildes der Konfliktpartner*innen.

Der Mediationsdiskurs bietet eine Vielzahl von Konfliktdefinitionen an (u. a. Kessen, Wiedemann 1997, 53 f., Altmann et al. 2005, 31 f., Schrader, Hornig 2007, 8 f., Bush, Folger 2009, 51 f., Duss-von Werdt 2011, 43 f., Klappenbach 2011, 23 f., Montada, Kals 2013, 88 f.). Die Anzahl und Vielfalt der Konfliktdefinitionen sind geradezu unübersichtlich und grundsätzlich liegt das Problem im Raum, „dass eindeutige Definitionen nicht auffindbar und einlösbar sind“ (Hanschitz 2005, 68), weil sie ein Spannungsfeld erzeugen: Entweder als zu detailliert und damit zu eingrenzend oder als zu umfassend und damit zu ausgrenzend. Tröndle (2017a, 192 f.) warnt, dass die inflationäre Verwendung des Konfliktbegriffs insgesamt dazu führe, bereits beinahe jede zwischenmenschliche Differenz und innerpsychische Unsicherheit unter den Konfliktbegriff aufzunehmen. Diese Unschärfe diene einzig dazu, Mediation als Allheilmittel anpreisen zu können. Eine weitere Ursache liegt außerdem in der Vereinfachung der häufig zitierten Konfliktdefinition von Glasl (2008, 24), der einen sozialen Konflikt als Interaktion zwischen mindestens zwei Individuen, Gruppen oder Organisationen beschreibt, bei der einer der Akteur*innen Differenzen im Wahrnehmen und im Denken und im Fühlen und im Wollen mit einer anderen Akteur*in erlebt und – besonders wichtig – sich beim Verwirklichen des Denkens, Fühlens oder Wollens durch die andere Akteur*in beeinträchtigt sieht. In der Rezeption von Glasls Konfliktdefinition entsteht häufig der Eindruck, Konfliktfreiheit sei ein schwer erreichbarer Zustand (Tröndle 2017a, 194). Der Grund für diese tatsächlich äußerst niedrigschwellige Konfliktdefinition mag seine Ursache in Glasls Konzept haben, den Konflikt in Zusammenhang mit den darin vorhandenen dynamischen Mechanismen zu beschreiben, die er anhand von neun Eskalationsstufen darstellt und damit das gesamte Konflikt-Qualitätsspektrum abdeckt, vom Status der Verhärtung divergierender Positionen (Stufe 1) bis hin zum Zustand des bewusst herbeigeführten gemeinsamen Sturzes in den Abgrund (Stufe 9) (Glasl 2008, 98 f.).

Die Besonderheit des Mediationsgesprächs liegt vor allem darin, dass die mediiierende Person den Prozess führt im Wissen über strukturelle und dynamische Aspekte, welche auch immer das sein mö-

gen. Sie betrachtet die Konfliktbeteiligten als Abhängige ihres Systems und beobachtet die Interaktionen und den Grad der Eskalation, um Rückschlüsse auf mögliche Interventionen ableiten zu können. Sie ist darauf eingestellt, Zeug*in von Konfrontationen und gesichtsverletzenden Vorwürfen zu werden.

II.4.2 Die triadische Struktur in der Mediation

Dass ohne Konflikt keine Mediation denkbar ist, bedeutet gleichzeitig, dass ohne Konflikt keine Mediand*innen denkbar wären. Der Konflikt ist das entscheidende Element, das die Mediand*innen zu Mediand*innen macht und das sie aneinander bindet. Aus dieser Ausweglosigkeit nährt sich die Bereitschaft der Konfliktpersonen, die Mediator*in als professionelles Medium zu akzeptieren, das in einem Moment die eigene Position und später die der Konfliktpartner*in einnimmt. Mit Beginn des Mediationsverfahrens akzeptieren sie, dass eine dritte Partei einen Teil der Verantwortung für den Prozess trägt und ihre Macht einsetzen darf, um die Konfliktlinien herauszuschälen. Sie akzeptieren außerdem die Nötigung zum Austausch und den Eingriff in die bestehende Beziehungsstruktur und berechtigen eine dritte Person, Verhandlungs-Ungleichgewichte auszugleichen (Altmann et al. 2005, 19). Und mehr noch: Es wird erwartet, dass die mediierende Person ihre Situationsmacht nutzt, um Regeln durchzusetzen.

Die mediierende Person sieht sich so gefangen in einem Paradoxon direkter und non-direktiver Beteiligung: Als „beteiligt Unbeteiligte“ (Heck 2016, 58), die für die Konfliktpartner*innen in erster Linie eine Ressource darstellt, da sie bereits einzig durch ihre Anwesenheit die Situation beeinflusst und tatsächlich jederzeit aktiv eingreifen könnte. Die Mediator*in ermöglicht durch ihre Beteiligung eine Versachlichung des Streits durch eine für die Konfliktpartner*innen unerreichbare Metakommunikation. Diese leistet „die Funktion, temporär indisponierte Teilnehmer in die Situation zurückzuhelfen und einen Interaktionsabbruch abzuwenden“ (Heck 2019, 269). Dabei nutzt die Mediator*in sowohl aktive als auch passive Effekte im Mediationsprozess aus. Passive Effekte sieht Heck (2016, 72) beispielsweise in der Stabilisierung des Sprecherwechsels oder in der Bewusstheit der Konfliktpartner*innen darüber, dass die mediierende Person an der Interaktion teilnimmt, selbst wenn sie gerade nichts unternimmt außer Zuschauen.

Die Anwesenheit der Mediator*in implementiert außerdem deren Interaktionsnormen (ebd.): Die Konfliktpartner*innen können die an sie gestellten Erwartungshaltungen kaum ignorieren, ohne die mediierende Person als „Unperson“ zu degradieren (Goffman 1963, 81 f.). Gleichzeitig erwirkt die mediierende Person aktiv Einigungserleichterungen, indem sie sich als Gast gebende Person inszeniert und so Interaktionspflichten für die Konfliktpartner*innen auslöst (Heck 2016, 74 f.). Diese Inszenierung wird beispielsweise hergestellt durch den von der mediierenden Person festgelegten und für den

Zweck der Mediation eingerichteten Ort. Häufig bietet sie auch ein minimales „Catering“ an. Zudem gestehen die Konfliktpartner*innen der mediiierenden Person eine Reihe von Interventionen zu, mit denen die aktive Rolle der mediiierenden Person hervorgehoben wird: Sie darf in einer Weise nachfragen, die in anderen Situationen als verhörartig wahrgenommen werden kann, sie darf ferner Rechtfertigungen einfordern und auf Inkonsistenzen hinweisen und schließlich auch reformulieren. Mit den Interventionen nimmt die mediiierende Person aktiven Einfluss auf den Gesprächsprozess und das Interaktionsgedächtnis. Sie etabliert bei den Konfliktpartner*innen die Idee, die Sichtweisen differenzierter betrachten zu können. Damit übt sie starken Einfluss auf das gegenseitige Erleben aus.

Im Rahmen der Helfersettings ist die Mediation aufgrund ihrer triadischen Struktur besonders. Ein Großteil der Helfersettings (Psychotherapie, Beratungsgespräch etc.) ist geprägt von der dualen Aufteilung der Sprecherrollen: Eine Person agiert als professionelle Helfer*in, die andere sucht Hilfe oder Rat. In der Mediation wird diese Aufteilung aufgebrochen. Jeder Dialog mit der mediiierenden Person wird durch die Anwesenheit der Konfliktpartner*in zu einem Auftritt in der Arena, bei dem die Konfliktpartner*in zum Zuhören verpflichtet ist. Gleichzeitig wird jede Konfliktperson im Verlauf des Prozesses auch zur Beobachter*in, wenn die mediiierende Person zur Konfliktpartner*in wechselt und mit ihr interagiert. Sie wird zwangsläufig zur Zeug*in, wenn die mediiierende Person die Position ihrer Konfliktpartner*in hinterfragt, nachvollzieht und reformuliert.

Die triadische Struktur bleibt auch erhalten in sog. Co-Mediationssettings, die in Paarkonflikten häufig angeboten wird. Die Vorteile können in der erhöhten Wahrnehmungsdichte der Konfliktpersonen liegen, einer Entlastung der mediiierenden Person durch die Verteilung der Prozessverantwortung auf mehreren Schultern und dem Ausgleichen möglicher geschlechtsspezifischer Ungleichgewichte. Es wird unterschieden zwischen Peer-Mediation (*co-equal mediation*), in denen beide Mediator*innen de facto gleichrangig die Prozessgewalt innehaben und Co-Mediationsformen, in denen eine der mediiierenden Personen die Prozessführung ausübt und dies für alle Beteiligten transparent ist (*lead/assistant*) (ebd.).

II.5 Die mediiierende Person im Gespräch

Die Darstellung eines von der humanistischen Psychologie geprägten Menschenbildes dient im Mediationsdiskurs insbesondere der Selbstvergewisserung, eine daraus ableitbare „Haltung“ der mediiierenden Person in den Vordergrund zu rücken (Will 2011, 7 f.). Ausführlich entwickelt und ausformuliert wurde diese Haltung (oder auch Grundhaltung) von dem amerikanischen Psychotherapeuten Carl Rogers (1902 – 1987). Der von ihm entwickelte person-orientierte Ansatz ist eine der tragenden Säulen der humanistischen Psychologie. Zunächst als Konzept für die Psychotherapie beschrieben, gilt der

person-orientierte Ansatz mittlerweile in zahlreichen Helferkontexten, in denen das Menschenbild der humanistischen Psychologie auf Akzeptanz stößt, als Basiskonzept zur Handlungsorientierung. Ursprünglich bezeichnet als non-direktiv (*non-directive*), später Klienten-zentriert (*client-centered*) und schließlich person-orientiert (*person-centered*), erlebt sein Ansatz mehrere „Entwicklungsstufen“ (Corey 2009, 166 f.) oder „Phasen“ (Weinberger 2008, 22 f.), in denen Rogers seinen Ansatz weiter präzisiert.

Ab der frühen Mitte des 20. Jahrhunderts ist sein Ansatz als Reaktion zu verstehen gegen das (direktive) Vorgehen einiger psychoanalytischer Konzepte, in denen die helfende Person in starkem Maße Verantwortung für die Problemlösung der Hilfe suchenden Person übernimmt und Diagnosen, Handlungsaufforderungen, Ratschläge und Lösungsvorschläge formuliert.

II.5.1 Grundhaltungen der helfenden Person im person-orientierten Ansatz

Im Rahmen seines person-orientierten Ansatzes geht Rogers (1942) von Beginn davon aus, dass die helfende Person in Gegenwart der Klient*in drei Grundbedingungen einlösen muss: erstens Kongruenz (auch als Echtheit, Unverfälschtheit oder Authentizität bezeichnet); zweitens bedingungslose positive Zuwendung (auch Akzeptanz, Wertschätzung, Anteilnahme); und drittens Einfühlsames Verstehen (auch Empathie).

Diese Grundhaltungen (*core conditions*) sind Bedingung, um ein „Klima förderlicher psychologischer Einstellungen herzustellen“ (Rogers 2007 [1981], 66 f.) und eine beziehungsfördernde Atmosphäre zur Klient*in aufbauen zu können. Je besser diese Bedingungen eingelöst werden, desto eher werde der Klient*in die Möglichkeit eröffnet, „sich selbst zu begreifen und [...] [ihre] Selbstkonzepte, [...] [ihre] Grundeinstellungen und [...] [ihr] selbstgesteuertes Verhalten zu verändern“ (ebd., 66). Tausch und Tausch (1998, 102) bezeichnen die Grundhaltungen als „Dimensionen der Begegnung von Person zu Person“ und attestieren ihnen den Status der Allgemeingültigkeit: Sie gehen davon aus, dass diese Grundhaltungen „bei der Mehrzahl von Partnern deutlich deren Selbstauseinandersetzung und seelische Funktionen fördern und [...] grundsätzlich für Gesprächspartner nicht schädlich sind“ (ebd., 108f., Hervorhebung im Original). „Sie gelten für die zwischenmenschlichen Beziehungen vom Lehrer zu Grundschulern und Oberschülern, von der Kindergärtnerin zu Kleinkindern, von Eltern zu Kindern, vom Hochschullehrer zu Studenten, vom Psychotherapeuten zu Klienten, vom Ehepartner zum Ehepartner, vom Freund zum Freund, vom Kind zum Kind, vom Jugendlichen zum Erwachsenen. Es sind die Dimensionen förderlicher Beziehungen von Person zu Person, es sind die humanen Dimensionen“ (ebd., 102, Hervorhebung im Original). Eine Helfer*in, die es nicht vermag, alle drei Grundhaltungen gegenüber der Klient*in einzulösen, wirkt auf den Hilfeprozess weniger förderlich oder gar beeinträchtigend (ebd., 98).

Kongruenz

Für Rogers stellt Kongruenz das wichtigste Element person-orientierten Verhaltens dar. Helfer*in und Klient*in sind in erster Linie Menschen, die miteinander in Kontakt treten. Je mehr die Helfer*in „in der Beziehung [...] [sie] selbst ist, das heißt, kein professionelles Gehabe und keine persönliche Fassade zur Schau trägt, desto größer ist die Wahrscheinlichkeit, daß sich der Klient äußern und auf konstruktive Weise wachsen wird“ (Rogers 2007 [1981], 67). Eine helfende Person agiert kongruent, wenn sie zur Gesprächspartner*in ohne Maske oder Abwehr sie selbst ist. Sie ist der Gesprächspartner*in vollständig zugewandt. Kongruenz kann dabei in vier voneinander getrennten Aspekten beschrieben werden (Sachse 1999, 28 f.): *Kongruenz* im engeren Sinne bezeichnet dabei den Zugang der helfenden Person zu ihren eigenen Gefühlen und Gedanken während der Sitzung. Mit diesen ist die helfende Person fortwährend konfrontiert. Gefühle und Gedanken haben jederzeit das Potential, die helfende Person in ihrer inhaltlichen und emotionalen Wahrnehmung zu blockieren. Kongruenz bedeutet, diese auftretenden Gefühle nicht abzuwehren, sondern wahrzunehmen und zu verarbeiten. Der zweite Aspekt, der mit *Echtheit* umschrieben werden kann, geht über das Wahrnehmen der inneren Reaktionen hinaus. Die helfende Person teilt ihre Reaktionen der Gesprächspartner*in offen mit und ist jederzeit echt im Ausdruck ihrer Gedanken und Gefühle, die zu keinem Zeitpunkt verheimlicht oder gar vorge täuscht werden. Dieses Mitteilen sollte sich immer ganzheitlich ausdrücken. Die helfende Person sollte also drittens in allem, was sie tut, stimmig und *signalkongruent* agieren. Aus der Perspektive der Gesprächspartner*in wird dies eingelöst durch die Gesamtheit des Verhaltens: Formulierungen, Gestik, Mimik, Stimmklang etc. sollten sich nicht widersprechen, sondern ergänzen. Der vierte Aspekt besteht in der *Transparenz*. Die helfende Person gibt Einblick in die Prozess steuernden Strategien und Prinzipien. Sie zeigt, welche Pläne sie verfolgt und erklärt notfalls den Sinn der Intervention. Die Gesprächspartner*in hat ein Recht darauf, die Prinzipien des Verfahrens zu verstehen und die helfende Person signalisiert, dass sie keine Versuche unternimmt, sie zu manipulieren (Sachse 1999, 30).

Bedingungslose positive Zuwendung

Die zweite Voraussetzung für ein Klima, das für Gesprächspartner*innen förderlich ist, liegt nach Rogers (2007 [1981], 67 f.) in der bedingungslosen positiven Zuwendung. Diese Zuwendung zeigt sich in einer akzeptierenden, anteilnehmenden und wertschätzenden „Einstellung gegenüber dem [...], was der Klient in diesem Augenblick *ist*“ (ebd., 66, Hervorhebung im Original).

Dahinter stehen mindestens zwei Konzepte des Anerkennens (Sachse 1999, 30 f.): Zum einen sollte die helfende Person prinzipiell Interesse an der Gesprächspartner*in zeigen, sie als Person annehmen und Bereitschaft zum Kontakt signalisieren und „sehr genau wahrnehmen, was ist“ (ebd., 31). Zum anderen

geht es immer auch um die von der Gesprächspartner*in geäußerten Inhalte, ihre Gefühle und Gedanken, um deren Verhalten und Wertmaßstäbe. In Lehrmaterialien zur Gesprächsführung, die konzeptuell in den Rahmen der humanistischen Psychologie verankert werden, zeigt sich die bedingungslose positive Zuwendung als phänomenologische Position und konstruktivistisches Motiv (Weinberger 2008, 23, Radatz 2009a, 31 f.): Eine helfende Person gesteht den Gesprächspartner*innen deren eigene zeit- und situationsabhängigen Wahrnehmungen und Wirklichkeiten zu, von denen sie betroffen sind. Sie akzeptiert sämtliche Äußerungen und Handlungen als Ausdruck ihrer subjektiven Wahrheit. Je mehr eine helfende Person ihre eigenen Wertmaßstäbe zu reflektieren in der Lage ist, desto eher wird sie imstande sein, ihre Wertmaßstäbe von denen ihrer Gesprächspartner*innen abzugrenzen. Nur durch Reflexion über die unterschiedlichen Wertmaßstäbe kann die helfende Person die Gesprächspartner*in in ihren eigenen Beurteilungen und Bewertungen anerkennen (Rogers 1983 [1977], 27). Die helfende Person darf die Gesprächspartner*in nicht wegen ihres Verhaltens ablehnen, sondern im Gegenteil: Sie signalisiert die Bereitschaft, die Gesprächspartner*in ihr „jeweiliges momentanes Gefühl ausleben zu lassen – Verwirrung, Groll, Furcht, Zorn, Mut, Liebe oder Stolz“ (Rogers 2007 [1981], 66). Jedem ausgelebten Gefühl sollte sie Wertschätzung entgegen bringen.

Einführendes Verstehen

Die dritte förderliche Grundhaltung für die Beziehung zwischen helfender Person und Gesprächspartner*in beschreibt Rogers als einführendes Verstehen (ebd., 68). Die Anerkennung, dass die persönlichen Bedeutungen, das Wahrnehmen und das Erleben der Gesprächspartner*in von den eigenen immer verschieden sein muss, erfordert die prinzipielle Bereitschaft der helfenden Person, dieser Perspektive nachzuspüren. Einführendes Verstehen zeigt sich in der Art und Weise, mit der anderen Person zu sein, im *way of being* mit der anderen Person (Rogers 1980). Es „erfordert ein andauernd intensives Bemühen, ein Zentriert-Sein in der seelischen Welt anderer“ (Tausch, Tausch 1998, 178). Trotz des Eintauchens in die Welt der Gesprächspartner*in geht es für die helfende Person immer auch darum, niemals die Qualität des „als ob“ zu verlieren (Rogers 1957, 99). Sie ist sich ihrer Bezugnahme bewusst, sie wird nicht zur anderen Person. Nur in der sensiblen Perspektivübernahme und der Wahrung der eigenen Identitäten erlebt die Gesprächspartner*in Zuhören als echte und besondere Einfühlung. Und dies ist nach Rogers „eine der mächtigsten Kräfte der Veränderung“ (Rogers 2007 [1981], 68).

II.5.2 Selbstverständnis und Rollenbild der mediierenden Person

In der Beschreibung ihres Selbstverständnisses entwirft die Mediation stets ein Menschenbild, das einem „radikalen Konstruktivismus“ huldigt (Will 2011, 5 f.). Der oben beschriebene person-

orientierte Ansatz mit den darin aufgeführten Grundhaltungen wird in weiten Teilen in den Mediationskontext adaptiert. Er dient als Richtschnur einer mediatorischen Grundeinstellung, die in quasi jeder Einführung zur Mediation bemüht wird. Montada und Kals (2013, 219) beispielsweise fordern von der mediierten Person „Echtheit des Interesses an den Gesprächspartnern, einführendes, nicht-wertendes Verstehen sowie Wertschätzung und Akzeptanz der Gesprächspartner“ ein. Insgesamt wird die mediierte Person zu einer verstehenden Begleiter*in stilisiert, die empathisch und wertschätzend agiert. Teilweise wird mediatorisches Handeln auf eine dieser Grundhaltungen reduziert oder eine davon als besonders prominent dargestellt. Mayer (2006, 102) betont z. B. das einführende Verstehen. Dulabaum (2000, 12 f.) sieht das größte Potential im Anerkennen der jeweiligen Perspektiven, die zu jedem Zeitpunkt verständnisvoll akzeptiert werden sollten.

II.6 Prinzipien im Mediationsverfahren

Im Mediationsdiskurs werden unter Einbezug des oben dargestellten person-orientierten Ansatzes einige Prinzipien im Mediationsverfahren besonders hervorgehoben, denen alle Beteiligten des Mediationsprozesses unter Führung der mediierten Person folgen sollten. Häufig werden diese Prinzipien in Form von Schlagworten in den Einführungen und Informationsseiten zur Mediation zusammengefasst, wie beispielsweise Vertraulichkeit, Freiwilligkeit bzw. Selbstbestimmtheit, Ergebnisoffenheit, Allparteilichkeit und Unabhängigkeit der Mediator*innen etc. (Bundesverband für Mediation e.V.). Eventuell aufkeimende Verdachtsmomente etwaiger Einschränkungen oder Missachtungen dieser Prinzipien sollten idealerweise jederzeit thematisiert werden. Zwei dieser Prinzipien sollen hier näher erläutert werden aufgrund ihrer kontroversen Diskussion in der Mediationsliteratur und ihrer Bedeutung für den Gesprächsprozess.

Prinzip der Allparteilichkeit

Die mediierte Person ist im Grunde „ohne eigentliche Entscheidungsgewalt“ ausgestattet (Altmann et al. 2005, 18). Dies gilt sowohl in Bezug auf die von den Konfliktpartner*innen intendierten Lösungsoptionen als auch in Bezug auf die Gewährung eventueller Übervorteilungen. Die Mediator*in soll prinzipiell „neutral“ agieren (Haft 2016, 102). Neben dieser Bezeichnung wird mittlerweile häufig der Begriff „allparteilich“ gewählt (Mayer 2006, 102, Dulabaum 2000, 12 f.), um zu betonen, dass die mediierte Person während des gesamten Prozesses keineswegs still beobachtend verharret, sondern durchaus aktiv für alle Konfliktpartner*innen eintritt. Die mediierte Person sollte sich darüber im Klaren sein, dass sie mit jeder Intervention in ein bestehendes System eingreift. Die Bezeichnung „allparteilich“ scheint auch deshalb besser geeignet, weil sie das Eingreifen und den Einfluss der

mediierenden Person auf die beteiligten Personen nicht als unparteiisch ummantelt, sondern kontextualisiert, dass die mediierende Person beide Konfliktpartner*innen gleichermaßen unterstützt und durchaus – um Verfahrensgerechtigkeit zu wahren – abwechselnd Partei ergreift und so eine von den Konfliktpartner*innen selbstbestimmte und vollständig akzeptierte Einigung zu verhandeln (Moore 2003, 15 f.).

Prinzip der Selbstbestimmtheit

Innerhalb des Mediationsdiskurses gibt es eine rege Diskussion über den Aspekt der Selbstbestimmtheit. Zwar wird das Mediationsverfahren weitgehend als „freiwillig“ beschrieben (hierzu Tröndle 2017a, 276), einige Autor*innen (Novak 2012, 4 f., Krabbe 2015, Tröndle 2017a, 176 f.) sehen in dieser Bezeichnung allerdings eine unpräzise Beschreibung und grundsätzlich die Gefahr, einen Mythos als Lehrsatz zu installieren. Für Krabbe (2015) ist der Begriff „freiwillig“ eine unangebrachte und euphemistische Darstellung, weil sie den Anteil des Zwangs erkennt, dem die Konfliktpartner*innen bei der Entscheidung für oder gegen ein Mediationsverfahren unterliegen. Als Alternative für eine Nicht-Aufnahme oder einen Abbruch des Verfahrens könnte beispielsweise ein juristisches Verfahren mit möglichen juristischen Sanktionen drohen. Deshalb kann die Entscheidung zur Teilnahme an einer Mediation von den Konfliktpartner*innen durchaus in einem breiten Kontinuum zwischen Freiwilligkeit und Zwang verortet werden: Je nach Perspektive werden die Beteiligten das Mediationsverfahren als unfreiwillig, widerwillig oder bereitwillig definieren. Faktoren, die in dieser Diskussion eine Rolle spielen, sind neben dem Grad der Wahlfreiheit unter anderem die Initiative zur Kontaktaufnahme und die Motivation der Konfliktpartner*innen. Mediator*innen sollten sich vergegenwärtigen, dass sie nur begrenzten Einfluss auf die innere Haltung der Konfliktpersonen haben: Die „Freiwilligkeit“ beschränkt sich mitunter einzig auf die Motivation zum Erscheinen und findet ihre Grenzen in der Bereitschaft der Beteiligten, Veränderungen in Erwägung zu ziehen (Krabbe 2015, 402). Das Mediationsverfahren kann also von Widerwillen und Widerstand geprägt sein. Deshalb ist es Aufgabe der mediierenden Person, bei den Konfliktpartner*innen die Reflexion darüber zu wecken, wie hoch der Anteil der Selbstbestimmung in der Entscheidung für oder gegen das Verfahren liegt.

Das Prinzip der Selbstbestimmtheit gilt während des gesamten Mediationsverfahrens. Gegenüber der mediierenden Person wird der Anspruch formuliert, jederzeit während des Mediationsprozesses Auskunft über die Handlungsziele der jeweiligen Intervention geben zu können (Besemer 1999, 83, Canori-Stähelin, Schwendener 2006, 53). Der Prozess soll den Konfliktpersonen nicht aufoktroziert werden, sondern mit deren Einverständnis gestaltet werden. Die Konfliktpartner*innen werden in die Verantwortung gezogen, den Prozess in seinen Teilschritten stets zu legitimieren.

III. Reformulierungsverfahren in der Mediations- und Fachliteratur zur Gesprächsführung

Das vorangehende Kapitel gibt einen Einblick, wie Mediation insgesamt als Verfahren beschrieben wird. Ihre theoretische Basis gründet auf Annahmen aus dem Kontext der humanistischen Psychologie. Daraus ergeben sich methodische Leitlinien, die einen Handlungsrahmen für die medierende Person bereithalten und in der Beschreibung von Grundhaltungen und Prinzipien definiert werden. Das Verfahren folgt keinesfalls der Willkür der Mediator*in. Erwartungen an die Beteiligten und den Ablauf lassen vermuten, dass die Mediation eigene spezifische Verfahren hervorbringt, mit denen der Prozess organisiert und strukturiert wird. Bereits in der Einleitung wird erwähnt, dass vor allem Reformulierungsverfahren in der Mediations- und Fachliteratur zur Gesprächsführung als zentraler Teil mediatorischen Handelns betrachtet werden (vgl. Kapitel I).

Dieses Kapitel soll einerseits die Begründung entwickeln, weshalb der Reformulierung im Mediationsprozess diese Bedeutung zugesprochen wird, und andererseits die Grenzen des in der Mediations- und Fachliteratur zur Gesprächsführung entworfenen Konzepts zur Beschreibung reformulativer Verfahren nachzeichnen. Nachdem im ersten Abschnitt (vgl. III.1, S. 31) die Vielfalt der Bezeichnungen reformulativer Verfahren im Mediationskontext vorgestellt wird, wird im zweiten Abschnitt (vgl. III.2, S. 33) die Bedeutung des Konzepts des Aktiven Zuhörens hervorgehoben. Zwar hält das Konzept des Aktiven Zuhörens Orientierungspunkte für die medierende Person bereit, beispielsweise indem es die Notwendigkeit zum Reformulieren aus dem person-orientierten Ansatz ableitet, gleichzeitig aber entziehen sich die Reformulierungskategorien einer präzisen Zuordnung (vgl. Abschnitt III.3, S. 40).

III.1 Terminologische Vielfalt und Unschärfe

In der Mediationsliteratur findet sich eine unübersichtliche Vielfalt von Begriffen zur Beschreibung möglicher Reformulierungsaktivitäten. Die Begriffe werden keinesfalls konsistent und konsequent gebraucht. Teilweise werden sie synonym verwendet oder betonen unterschiedliche Facetten reformulativer Phänomene.

Der wohl am häufigsten gebrauchte Begriff ist das „Paraphrasieren“ (Altmann et al. 2005, 138 f., Moore 2003, 132, Diez 2005, 180 f., Besemer 2009, 201, Crisand, Crisand 2010, 27 f., Büttner 2012, 109, Pallasch et al. 2014, 87 f.). Tendenziell wird Paraphrasieren als Technik beschrieben, mit der die helfende Person den Schwerpunkt der Reformulierung auf sog. „sachliche“ Aussagen legt, die im Bezugsausdruck genannt wurden. Häufig wird das Paraphrasieren dann als Verfahren verstanden, bei der die Reformulierung nah an der Bezugsäußerung bleibt (Daimler et al. 2008, 346). An anderen Stellen (u. a. Montada,

Kals 2013, 232) wird die Paraphrase allerdings auch als Verfahren beschrieben, bei dem der explizite Gehalt zwischen Bezugsäußerung und Reformulierung keineswegs eng verknüpft sein muss. Die Paraphrase erscheint dann als Ergebnis eines reflektorisches Prozesses, und zwar als interpretative Leistung der helfenden Person, die mit eigenen Worten wiederholt, was sie verstanden zu haben glaubt. Vom Paraphrasieren abgrenzend wird häufig das „Verbalisieren“ als Verfahren beschrieben, mit dessen Hilfe die emotionalen Anteile der Konfliktpersonen fokussiert und diese in den Bearbeitungsausdruck einbezogen werden (Mucchielli 1972, Bachmair 2008, 33 f., Crisand, Crisand 2010, 27 f., Dörflinger-Khashman 2010, 127, Büttner 2012, 109, Pallasch et al. 2014, 87 f., ausführlich dargestellt in Abschnitt III.2.2, S. 35).

Daneben werden Bezeichnungen verwendet, die in vielen Fällen unkommentiert bleiben. Die Autor*innen vertrauen offenbar auf die konnotierte und teilweise metaphorische Kraft der Ausdrücke, wie beispielsweise beim „Spiegeln“ (Tusch, Lichtenstein 2011, 36 f.). Sofern in der Mediations- und Fachliteratur zur Gesprächsführung dennoch Hinweise zu finden sind, zeigen sich oft missverständliche oder gar widersprüchliche Erläuterungen. Auf der einen Seite wird das Spiegeln synonym zum Paraphrasieren verwendet (Risto 2003, 97, Mayer 2006, 113), bei dem teilweise die lexikalische Übereinstimmung zwischen Bezugs- und Bearbeitungsausdruck betont wird (Erlenmeyer, Hangebrauck 2008, 79). Auf der anderen Seite wird das Spiegeln eher in die Nähe des Verbalisierens gerückt und als „empathisches Zusammenfassen“ bezeichnet (Besemer 2009, 201). Oder es wird als Oberbegriff gebraucht, das ein Wiederholen sachlicher Aspekte vom Aufgreifen und Reformulieren gefühlsbetonter Aspekte abzugrenzen versucht (Dulabaum 2000, 20 f., Ballreich, Glasl 2007, 115 f.).

Ein ebenfalls sehr häufig auftretender Begriff und ähnlich metaphorisch wie das Spiegeln ist das „Loopen“ (Erlenmeyer, Hangebrauck 2008, 78, Hofmann et al. 2008, 154 f., Duve et al. 2011, 148, Friedman, Himmelstein 2013, 111 f.). Diese Bezeichnung betont den Schleifencharakter der reformulativen Intervention. Die medierende Person gibt beim Loopen keinen Impuls, sie führt nicht weg vom Thema, sie bietet einen Moment des Innehaltens und Reflektierens, sie nimmt das vorher Gesagte auf und eröffnet die Möglichkeit, gedanklich an dem Punkt anzuknüpfen, an dem die Schleife begonnen hat.

Kurze Reformulierungen werden häufig als „Echo-Antworten“ (Dulabaum 2000, 20, Zeidler 2004, 5, Daimler et al. 2008, 346) bezeichnet, wenn sie lexikalische Elemente wie einzelne Worte oder kleinere Intonationsphrasen direkt aus der Vorgängeräußerung übernehmen.

Eine weitere Bedeutungsnuance findet sich im Begriff „Zusammenfassen“ (Stavemann 2002, 91 f., Ballreich, Glasl 2007, 117, Tusch, Lichtenstein 2011, 37, Diez 2005, 169 f.). Der Bedeutungsschwerpunkt dieser reformulativen Intervention liegt vor allem darin, die Vorgängeräußerung inhaltlich zu bündeln und zu strukturieren.

Wie in der deutschen Mediations- und Fachliteratur zur Gesprächsführung findet sich auch in der englischsprachigen ein breites Spektrum an Bezeichnungen reformulativer Interventionen: paraphrasing, repeating, rephrasing, restating, reflecting, rephraming, summarizing, fractionalizing, generalizing etc. (Moore 2003, 257 f., Lisper, Rautalinko 2004, 282, Cormier et al. 2009, 101). Auch hier werden die Bedeutungsunterschiede nicht durchgängig konsequent verstanden. Und ähnlich wie im Deutschen stellen einige dieser Begriffe ihre vermeintlich funktional-pragmatische Funktion in den Vordergrund.

III.2 Reformulieren als Teil des Aktiven Zuhörens

Reformulierungsaktivitäten werden in der Mediations- und Fachliteratur zur Gesprächsführung insbesondere mit Hilfe des person-orientierten Ansatzes legitimiert. Durch die Überwindung der im Beratungsgespräch latent festgeschriebenen Rollen (Therapeut*in und Klient*in) sowie die Betonung der darin involvierten Menschen wird Rogers' Ansatz in den Folgejahren in weiteren Kontexten adaptiert, in denen Gesprächsbeteiligte unterstützend und helfend agieren können. Rogers (1961, ix) selbst hält seinen Ansatz außerhalb nicht-therapeutischer Settings durchaus für anwendbar. Allerdings war es der Rogers-Schüler Thomas Gordon (1970), der den person-orientierten Ansatz schließlich in didaktisierter Form als Gesprächsführungskonzept für nicht-institutionelle Settings, wie beispielsweise Eltern-Kind-Kommunikation, ausformuliert. Gordons Ansatz liegt zum einen darin, eine Gesprächsmethode für Eltern zu entwickeln, die prinzipiell die Eltern-Kind-Beziehung fördert und stabilisiert, und sich gleichzeitig zur Bearbeitung von Konfliktsituationen eignet. Sein Konzept wird zwar implizit vom person-orientierten Ansatz getragen, im Fokus stehen allerdings vielmehr konkret formulierte Handlungsanweisungen, die er als „Aktives Zuhören“ etikettiert. Seine „Familienkonferenz“ (*parent effectiveness training*) (ebd., Gordon 1972) bildet den Startschuss einer ganzen Reihe von Adaptionen des person-orientierten Ansatzes in unterschiedlichen institutionellen und nicht-institutionellen Settings (Gordon, Burch 1976, Gordon 1977). Hierzu zählen in erster Linie Ehe-, Eltern- und Erziehungsberatung und außerfamiliäre Beratungssettings wie Berufsberatung (Mucchielli 1972, 5 f.). Die Vielfalt reicht mittlerweile über Gesprächssettings zwischen Ärzt*in und Patient*in bis hin zu Verkaufsgesprächen. Die Anwendung des Ansatzes wird fortan in solchen Gesprächen als berechtigt angesehen, in denen die Ausrichtung auf die Selbstentwicklung der beteiligten Personen als grundlegendes Ziel definiert wird (Tausch, Tausch 1990, 25 f.).

III.2.1 Dimensionen des Aktiven Zuhörens

Unter Aktivem Zuhören wird ein Komplex aus den im person-orientierten Ansatz verorteten Grundhaltungen verstanden: Es zeigt sich in der Hinwendung zur Gesprächspartner*in sowie in einer möglichst fokussierten Aufmerksamkeit und Anteilnahme am Geschehen im Hier und Jetzt. Die Suche nach einer breit akzeptierten Auffassung, mit der sich das Aktive Zuhören definieren oder zumindest eingrenzen lässt, führt zu einer Synthese, die folgende drei Dimensionen einschließt, auf die einige Autor*innen (Drollinger et al. 2006, Hofmann et al. 2008, 146, Gearhart, Bodie 2011) explizit verweisen. In vielen anderen Darstellungen werden auch nur eine oder zwei dieser Dimensionen hervorgehoben.

Wahrnehmen

Die erste Dimension des Aktiven Zuhörens liegt im Herstellen eines inneren Zustandes, in dem sich die zuhörende Person selbst als aktive statt passive Gesprächspartner*in begreift. Die helfende Person sollte ihre gesamte Aufmerksamkeit bewusst auf ihr Gegenüber und die Darstellung ihrer Perspektive richten (Gordon et al. 2002, 80 f.). Zugewandtes Wahrnehmen erfordert die grundlegende Bereitschaft, die verbalen, paraverbalen und nonverbalen Signale ganzheitlich erfassen zu können.

Evaluiere

Die zweite Dimension besteht im „Eintauchen“ der helfenden Person in die Erlebniswelt des Gegenübers (Rogers 1983 [1977], 24). Sie muss aus den jeweils komplexen Beiträgen Sinn konstruieren und ein Verständnis darüber entwickeln, was die Gesprächsperson fühlt, welche Gedanken und Empfindungen sie mitteilen möchte (Gordon 1970, 50, Drollinger et al. 2006, 163 f.). Sie interpretiert und schlussfolgert, bewertet nach relevanten Schlüsselgehalten und muss diese Einheiten schließlich erinnern und speichern, um sie später zu benutzen.

Mitteilen

Die dritte Dimension umfasst die fortwährende verbale und nonverbale Rückmeldung, bzw. Mitteilung von erschlossenen Sinngehalten zu vorangegangenen Äußerungselementen. Rückfragen und Klärungsversuche sind in dieser Dimension mit eingeschlossen, hauptsächlich allerdings werden Konzepte zur Organisation reformulativer Interventionen beschrieben (u. a. Lux 2008, 6, Crisand, Crisand 2010, 27 f.). Die Vielfalt der Etikettierungen und der Bedeutungsnuancen wurde oben bereits angedeutet. Auffällig ist allerdings, dass in den meisten Konzepten dem emotionalen Erleben und der Gefühlswelt der Gesprächspartner*in in all ihren Bedürfnissen und Empfindungen ein besonderer Stellenwert beigemessen wird (u. a. Moore 2003, 132 und 176).

III.2.2 Aktives Zuhören als Gesprächskompetenzmodell

In der Mediations- und Fachliteratur zur Gesprächsführung wird das Aktive Zuhören für gewöhnlich als ein Konzept dargestellt, das mit Hilfe bestimmter technischer Gesprächsfertigkeiten quantifizierbar ist sowie lehr- und lernbare Inhalte enthält (Mucchielli 1972, Altmann et al. 2005, 138 f., Comer, Drollinger 1999, 19, Sachse 1999, 34 f., Schulz von Thun 1999, 32 f., Adams, Lenz 2001, 68 f., Moore 2003, 132 f., Thomann, Schulz von Thun 2003, 92 f., Davidson, Wood 2004, Drollinger et al. 2006, 162 f., Nolte, Fischer 2006, 101 f., Montada, Kals 2013, 231 f., Bachmair 2008, 29 f., Bryant 2009, Crisand, Crisand 2010, 30, Boe 2010, 15, Köstler 2010, 50 f., Gearhart, Bodie 2011, 87, Kanitz, Scharlau 2011, 25 f.). Nur wenige Ausnahmen erwähnen den person-orientierten Ansatz marginal oder verzichten auf eine Verknüpfung (Lisper, Rautalinko 2004, McNaughton et al. 2008, Weger et al. 2010). In der Regel mahnen die Autor*innen ein Verinnerlichen der Grundhaltungen des person-orientierten Ansatzes an und heben hervor, dass das Fundament des Ansatzes in der Bereitschaft der helfenden Person liegt, empathisch in die Welt der anderen Person einzutauchen, deren Perspektive anzuerkennen und kongruent zu reagieren.

Üblicherweise wird das Aktive Zuhören mit Hilfe hierarchischer Modelle beschrieben (u. a. Wagner 1985, 58 f., Moore 2003, 132 f., Risto 2003, 95 f., Lisper, Rautalinko 2004, 282, Thomann 2004, 283 f., Altmann et al. 2005, 138 f., Weisbach, Sonne-Neubacher 2008, 47 f., Cormier et al. 2009, 100 f., Duve et al. 2011, 147, Montada, Kals 2013, 232). Obwohl die Anzahl der Stufen zwischen drei bis zu sieben Stufen schwankt, sind diese Modelle inhaltlich sehr nah beieinander und lassen sich im Kern in einem drei-stufigen Modell darstellen, das im Wesentlichen auf den folgenden drei Elementen aufbaut.

Element 1: Rezeptionssignale

Ein erstes Element zeigt sich in diffusen Signalen des Zuhörens wie Nicken, Blickkontakt halten, einer offenen Körperhaltung und dem Artikulieren von kleinen Partikeln wie *mhm*, *aha* oder *ja*, die eine „konzentrierte Form der Zugewandtheit“ signalisieren (Kanitz, Scharlau 2011, 27, außerdem Altmann et al. 2005, 138 f., Lisper, Rautalinko 2004, Montada, Kals 2013, 232 f., Bryant 2009). In der Mediations- und Fachliteratur zur Gesprächsführung bleiben diese Elemente weitgehend unspezifisch in ihrer Form- und Funktionsbeschreibung. Sie werden in der Regel aufgefasst als undifferenzierte Rezipientensignale, mit denen die Gesprächspartner*innen Aufmerksamkeit, Zustimmung oder Anzweifeln, Verstehen oder Nichtverstehen sowie Unterstützung und Interesse signalisieren.

Element 2: Interventionen mit Reformulierungscharakter

In allen Konzepten, in denen Aktives Zuhören mit Hilfe verschiedener Interventionen beschrieben wird, erhält das Reformulieren eine herausragende Bedeutung. Es ist das wesentliche Element im

Interventionskatalog des Aktiven Zuhörens. Die Darstellungen über die Form der Reformulierung sind dabei sehr vielfältig und ergeben ein relativ breites Spektrum.

Die Reformulierung zeigt sich im Aufgreifen von Schlüsselwörtern (Altmann et al. 2005, 140, Pallasch et al. 2014, 87 f.) wie auch im Zusammenfassen und Bündeln der Inhalte aus den vorangegangenen Inhalten (Schulz von Thun 1999, 33, Altmann et al. 2005, 138 f.). Die Reformulierung kann Elemente aus der Ausgangsäußerung aufgreifen und diese wortgleich in die Bearbeitung aufnehmen (Erlenmeyer, Hangebrauck 2008, 79) oder die Elemente werden wiederholend mit den Worten der helfenden Person ausgedrückt (Crisand, Crisand 2010, 30).

Insgesamt wird ein äußerst vielfältiges Bild in Hinblick auf die Formbeschreibungen von Reformulierungen gezeichnet. Daraus ergeben sich durchaus Widersprüche und Unklarheiten. Die Reformulierung wird vor allem in Bezug auf zwei Ebenen sehr inkonsistent beschrieben: Erstens variiert die Beschreibung über den Grad der Explizitheit, d. h. wie nah der Bearbeitungsausdruck an den Bezugsausdruck lexikalisch anknüpft. Zweitens scheint es ein sehr breites Spektrum in Bezug auf die Quantität der bearbeiteten Elemente zu geben, also in der Frage, wie häufig und in welcher Menge die helfende Person Elemente auswählt und reformuliert.

Element 3: Formulieren von emotionalen und impliziten Inhalten

Gewöhnliche Meinungsverschiedenheiten bleiben in der Regel beschränkt auf eine kritische Diskussion und einen offenen argumentativen Austausch über die Faktenlage. Mediationsgespräche sind in der Regel allerdings nicht nur Problemlösungs-, sondern in erster Linie Konfliktlösungsverfahren, die sich durch eine manifeste Störung der Beziehung zwischen den Konfliktbeteiligten auszeichnen (Besemer 2009, 71 f.). Ein Verhandeln zwischen den Positionen erfordert den Einbezug der jeweiligen Wünsche und Interessen der Konfliktpersonen. Gegenseitiger Respektverlust und die im Konflikt immanente Unfähigkeit, die Perspektive der anderen Person einzunehmen, sind wesentliche Merkmale. Eine besondere Ressource reformulativer Verfahren wird in der Mediations- und Fachliteratur zur Gesprächsführung deshalb darin gesehen, besonders die jeweiligen Erlebniswelten in den inhaltlichen Austausch zu integrieren. In diesem Zusammenhang hat sich bereits eine terminologische Unterscheidung im Konzept des Aktiven Zuhörens etabliert, um Reformulierungen, die sich eher an den „sachlichen“ Inhalten orientieren, von jenen abzugrenzen, die eher die „emotionalen“ Inhalte aufgreifen. Ersteres wird in der Regel als *Paraphrasieren*, letzteres als *Verbalisieren* bezeichnet (Steiner 1997, Risto 2003, 95 f., Lisper, Rautalinko 2004, 282, Mayer 2006, 114, Weisbach, Sonne-Neubacher 2008, 47 f., Besemer 2009, 200 f., Crisand, Crisand 2010, 30, Dörflinger-Khashman 2010, 127, Büttner 2012, 109, Montada, Kals 2013, 232 f., Pallasch et al. 2014, 87 f.).

Nach Ansicht vieler Autor*innen ist erst mit Hilfe des Verbalisierens ein Bearbeiten der Konfliktthemen möglich (Thomann 2007, 449 f., Crisand, Crisand 2010, 35). Unausgesprochen bleiben die

durch die jeweiligen Erlebnisbiografien verankerten Emotionen weiter latent zwischen den Konfliktpersonen bestehen. Sie umkreisen sie beständig und wirken darüber hinaus als Eskalationsmotor. Die medierende Person kann diesen Prozess entschleunigen, indem sie die Konfliktparteien darin unterstützt, ihre eigenen Emotionen zu identifizieren, zu etikettieren, zu akzeptieren und weiter zu vertiefen (Thomann 2007, 449). So werde die Lage „entemotionalisiert“ (Crisand, Crisand 2010, 35). Damit leiten die Mediator*innen nicht nur einen Klärungsprozess bei den Konfliktpartner*innen ein, sondern leisten vor allem einen wesentlichen Beitrag zur Stabilisierung, da die Emotionen für die Beteiligten transparenter und deren Zusammenhänge zwischen Ursache und Wirkung in den jeweiligen Kontexten ergründet werden.

Verbalisieren wird außerdem als Verfahren beschrieben, bei dem die helfende Person nicht nur den Fokus auf die emotionalen Anteile legt, sondern vor allem auch konkretisiert und präzisiert, was in der Originaläußerung mitschwingt, ohne explizit genannt worden zu sein. Die medierende Person darf und sollte mit eigenen Worten ausdrücken, was von den Konfliktpersonen unausgesprochen bleibt, nur angedeutet, verschwiegen oder übersehen wird (Moore 2003, 175, Cormier et al. 2009, 101, Crisand, Crisand 2010, 34 f., Kanitz, Scharlau 2011, 29 f., Pallasch et al. 2014, 88).

III.2.3 Funktionen von Reformulierungsverfahren

Wie beschrieben stellt das Aktive Zuhören ein Konzept zur Realisierung des person-orientierten Ansatzes dar. Sofern das Konzept mit Interventionen wie Reformulierungsverfahren in Verbindung gebracht wird, werden in der Mediations- und Fachliteratur zur Gesprächsführung den Reformulierungsverfahren Leistungen aus dem person-orientierten Ansatz und darüber hinaus eine Reihe weiterer Funktionen zugeordnet. Die Erkenntnisse ziehen ihre Gültigkeit in Teilen aus der psychologischen Prozessforschung. In der Hauptsache tragen sie allerdings eher hypothetischen Charakter und beruhen im Wesentlichen auf heuristischen Erfahrungswerten. In der Regel bleiben die Zuordnungen häufig unspezifisch. Aufgrund der Vielfalt der Bezeichnungen und ihrer inkonsistenten Verwendung lassen sich die Funktionen nur vage auf bestimmte Reformulierungsverfahren eingrenzen. Sofern die Funktionen nicht ohnehin global auf das Konzept des Aktiven Zuhörens verweisen, treten hier vor allem das so genannte Paraphrasieren und das Verbalisieren in den Vordergrund. Hier zeichnen sich auch Tendenzen in der Zuordnung ab. Dem Paraphrasieren werden Inhalts-, Verständnis- und Präzisierungsaufgaben zugesprochen, die vorrangig den Austausch und die Eingrenzung der propositionalen Ebene betreffen. Das Verbalisieren wird eher mit einer innerpsychischen Entwicklung in Verbindung gebracht. Meist werden jedoch psychologische Konzepte wie Empathie, Emotion, Katharsis, Beziehung u. v. a. weitgehend unreflektiert bemüht, um die Leistungen von Reformulierungsverfahren wie dem Verbalisieren darzustellen.

Einführendes Verstehen und Anerkennen

Hauptsächlich werden Reformulierungsverfahren als Element des einführenden Verstehens und als Mittel zur Wertschätzung beschrieben. Die Klient*in fühlt sich verstanden, und das umso mehr, wenn Aspekte der emotionalen Ebene erweitert und mit einbezogen werden (Tausch, Tausch 1990, 117, Sachse 1999, 130, Moore 2003, 176, Thomann 2004, 281, Weisbach, Sonne-Neubacher 2008, 47, Montada, Kals 2013, 238 f.). Sie fühlt sich dadurch nicht nur gehört (Adams, Lenz 2001, 73, Moore 2003, 176, Montada, Kals 2013, 231 f.), sondern vor allem anerkannt in ihrer Erlebniswelt und als Person (Kanitz, Scharlau 2011, 29, Gordon 2012a, 59, Rosengren 2012, 53). Insgesamt kann die helfende Person durch häufiges und treffendes Reformulieren die Beziehung zur Klient*in nachhaltig positiv beeinflussen (Nugent, Halvorson 1995, 153, Thomann, Schulz von Thun 2003, 94, Hertel 2009, 168, Köstler 2010, 50, Gordon 2012a, 80, Montada, Kals 2013, 231 f.). Konfliktpersonen können so nach und nach die Stufen gegenseitiger Anerkennung erklimmen (Splinter 2012), und erhalten so die Möglichkeit, den Zirkel aus immer wieder neu hervorgebrachten Vorwürfen und Zuschreibungen zu brechen (Dulabaum 2000, 63).

Verständnissicherung und Präzisierung

Neben dem einführenden Verstehen, bei dem eher beziehungsrelevante Aspekte zwischen Mediator*in und Konfliktperson in den Vordergrund rücken, heben viele Autor*innen die Präzisierungsfunktion hervor, die durch das Reformulieren ausgelöst wird. Reformulierungsverfahren weisen auf Fehldeutungen und unvollständigen Nachvollzug hin und nötigen die Beteiligten zur Ratifizierung, Konkretisierung und Korrektur (Rogers 1992 [1942], 117, Dulabaum 2000, 140, Thomann 2004, 281, Kanitz, Scharlau 2011, 29, Klappenbach 2011, 126, Rosengren 2012, 95, Montada, Kals 2013, 232, Pallasch et al. 2014, 87).

Transformation

Zu den entscheidenden Kompetenzen der mediierenden Person sollte nicht nur ein präzises Verstehen und die exakte Wiedergabe der Erlebniswelten gehören, sondern die Fähigkeit, in den Äußerungen der Konfliktpersonen Inhalte aufzuspüren, die für die Beteiligten einen konstruktiven Bedeutungszuwachs bedeuten. Sie übersetzt zwischen verschiedenen Ebenen und transformiert den Inhalt in eine für den Prozess sinnvolle Weise (vgl. hierzu Abschnitt III.3.2, S. 41). Gleichzeitig sollten die Reformulierungen im Allgemeinen die Perspektive beider Konfliktpartner*innen integrieren und beiden potentiell Wertschätzung entgegenbringen können (Thomann, Schulz von Thun 2000, 305, Moore 2003, 176, Diez 2005, 180 f., Cormier et al. 2009, 99, Köstler 2010, 50, Pallasch et al. 2014, 87).

Strukturieren der Inhalte

Mit Hilfe von Reformulierungsverfahren reduziert die medierende Person in der Regel die Komplexität der Inhalte. Sie trifft fortwährend Entscheidungen über deren Auswahl: In jedem Fall werden bestimmte Inhalte in die Reformulierung übernommen oder müssen wegfallen. Die medierende Person nimmt dadurch erheblichen Einfluss auf die inhaltliche Wahrnehmung und deren Gewichtung (Sachse 1999, 35, Thomann, Schulz von Thun 2003, 94).

Anregung zur weiteren Elaboration

Eine Vielzahl der Autor*innen beobachtet darüber hinaus nach Reformulierungsverfahren Konsequenzen, die nicht nur die inhaltliche Strukturierung betreffen, sondern auch dialogische Aspekte einschließen und unmittelbaren Einfluss auf das Gesprächsverhalten der Konfliktpersonen ausüben. So wird festgestellt, dass Reformulierungsverfahren die Konfliktpersonen in der Regel zum Weitersprechen anregen und zur Selbstauseinandersetzung einladen (Moore 2003, 176, Thomann 2004, 281, Mayer 2006, 114, Ballreich, Glasl 2007, 115, Besemer 2009, 200, Cormier et al. 2009, 99, Kanitz, Scharlau 2011, 29, Gordon 2012b, 62).

Prozesssteuerung

Die Autor*innen zeigen eine große Übereinstimmung darüber, dass die medierende Person mit Hilfe von Reformulierungsverfahren nicht nur die Inhalte der Äußerungen selbst entscheidend beeinflusst, sondern auch den Gesprächsprozess thematisch in bestimmte Richtungen zu lenken vermag. Mit Hilfe von Reformulierungsverfahren gestaltet die medierende Person Auswahl und Schwerpunktsetzung der Themen (Thomann 2004, 281, Ballreich, Glasl 2007, 115, Hertel 2009, 168, Rosengren 2012, 95, Pallasch et al. 2014, 87).

Vorbildfunktion und Stärken der Beziehung zwischen den Konfliktpersonen

Nach Einschätzung einiger Autor*innen übt das Realisieren von Reformulierungsverfahren auf die Konfliktpersonen eine Vorbildfunktion aus: Bei den Konfliktpersonen erhöht sich die Bereitschaft gegenseitigen Zuhörens, es erzeugt Reinigungsprozesse in deren Beziehung, es eröffnen sich Möglichkeiten zum Perspektivwechsel und die kooperativen Handlungen nehmen zu (Stanley et al. 2000, 263, Mayer 2006, 114, Besemer 2009, 200, Gordon 2012a, 80, Montada, Kals 2013, 234).

Wahren der Souveränität der Konfliktpersonen

Außerdem sehen einige Autor*innen Reformulierungsverfahren als geeignet an, die Klient*in in ihrer Eigenständigkeit zu stärken und sie darin zu unterstützen, ihre Deutungshoheit, Problem- und Lösungssuche zu wahren (Adams, Lenz 2001, 73, Mayer 2006, 114, Ballreich, Glasl 2007, 111, Weisbach, Sonne-Neubacher 2008, 47, Köstler 2010, 50, Weger et al. 2010, 36, Gordon 2012a, 80, 2012b, 64).

Spannungslösende Selbstklärung

Die Präzisierung der Erlebniswelt bringt weitere Ressourcen hervor. So dienen Reformulierungsverfahren nicht nur zur Dokumentation des Verstandenen zwischen Konfliktperson und Mediator*in, sondern vor allem auch der Konfliktperson selbst. Sie gelangt dadurch in einen Prozess der Selbstklärung und entdeckt in der Regel Aspekte, die ihr vorher nicht bewusst waren. Das Aussprechen unterdrückter Gefühle fördert die Katharsis und löst innerpsychische Spannungen (Rogers 1983 [1977], 151, Adams, Lenz 2001, 73, Gordon et al. 2002, 79, Moore 2003, 176, Thomann 2004, 281, Gordon 2012a, 80, 2012b, 64).

III.3 Grenzen der methodischen Analyse der im Konzept des Aktiven Zuhörens beschriebenen Reformulierungsverfahren

Zur präzisen Zuordnung von Form-Funktions-Zusammenhängen reformulativer Verfahren stößt das Konzept des Aktiven Zuhörens aus mehreren Gründen methodisch an seine Grenzen. Zum einen werden die Funktionen eher allgemein dem Konzept statt einzelner konkreter Verfahren zugeordnet. Die Ursache hierfür liegt in der Herleitung des Modells selbst begründet. Denn in der Mediations- und Fachliteratur zur Gesprächsführung schwelt seit Bestehen des Modells ein ungelöstes Spannungsfeld, das das Aktive Zuhören einerseits als technisches Modell interaktiver Verfahren beschreibt und andererseits den Anspruch erhebt, es handele sich dabei eher um die Einhaltung der im person-orientierten Ansatz beschriebenen Grundhaltungen (vgl. Abschnitt III.3.1, S. 40). Darüber hinaus basiert die Unterscheidung der im Aktiven Zuhören entworfenen Reformulierungsverfahren Paraphrasieren und Verbalisieren auf mehreren Kategorien (vgl. Abschnitt III.3.2, S. 41).

III.3.1 Aktives Zuhören im Spannungsfeld zwischen Grundhaltung und Technik

Rogers (1976, 34) selbst spricht sich entschieden dagegen aus, person-orientiertes Gesprächsverhalten mit Hilfe von Gesprächstechniken zu beschreiben. Person-Orientierung lasse sich nicht auf die Äußerungen der Helfer*in reduzieren. Er fürchtet, dass dogmatisch formulierte technische Beschreibungen wie im Konzept des Aktiven Zuhörens, den Grundgedanken seines Ansatzes verzerren, verfälschen oder gar karikieren (ebd.).

Doch längst wird in der Mediations- und Fachliteratur zur Gesprächsführung das Aktive Zuhören häufig vor allem mit der Grundhaltung des einfühlenden Verstehens verknüpft und das empathische Rückmelden mitunter auf die Wiedergabe von vorrangig die Gefühlswelt betreffenden Inhalten reduziert. Den Anstoß gab Rogers selbst, indem er reformulative Interventionen in den Fokus seiner Untersuchungen im Rahmen der Prozessforschung rückt und den therapeutischen Mehrwert des

Mitteilens und Rückspiegeln der Gefühlswelt (*reflection of feelings*) betont (Rogers 1992 [1942], 123 f.). Rogers stellt fest, dass die Klient*in einen präziseren Zugriff und eine klarere Reflexion über ihre eigenen Gefühle, Einstellungen und Positionen erhält, wenn die Inhalte ihrer Äußerungen von der Helfer*in reformuliert werden. Daraus entstand zunehmend das Missverständnis, den person-orientierten Ansatz auf reformulative Gesprächshandlungen zu reduzieren. Rogers selbst versuchte, diese Verknennung seines Ansatzes aus der Welt zu räumen (Rogers 1976, 34). Ihm ging es in seinen Untersuchungen nicht im Wesentlichen um die Frage, welche einzelne Intervention besonders konstruktiv oder hinderlich für die Prozessentwicklung sei, sondern vielmehr um eine grundlegende empirische Fundierung der von ihm formulierten person-orientierten Grundeinstellungen *Einfüh-lendes Verstehen*, *Wertschätzung* und *Kongruenz*. Rogers war weniger an den isolierten Interventionen interessiert als vielmehr daran, welche Bedingungen im Verhalten der Helfer*in für konstruktive Veränderungen geeignet sind (Sachse 1999, 128).

Um das einführende Verstehen klarer als Grundhaltung zu charakterisieren, benutzt Rogers später den Terminus „verstehendes Antworten“ (*understanding response interactions*) (Rogers 1980, 116). Der Wandel der Begrifflichkeiten war auch im deutschsprachigen Raum notwendig, wo lange der technisch anmutende Terminus „Verbalisierung emotionaler Erlebnisinhalte“ verwendet wurde – eine wesentliche Ursache, weshalb reformulative Interventionen häufig in Bezug zu Konzepten wie Empathie gesetzt werden (u. a. Tausch, Tausch 1990, 50, Weinberger 2008, 38).

III.3.2 Paraphrasieren vs. Verbalisieren: Die Problematik der Differenzierung

Die im Modell des Aktiven Zuhörens beschriebenen Reformulierungskategorien Paraphrasieren und Verbalisieren werden in der Mediations- und Fachliteratur zur Gesprächsführung in der Regel als eigenständige Verfahren präsentiert. Dabei offenbaren Differenzierungsversuche erhebliche Schwierigkeiten, Reformulierungsverfahren eindeutig zuzuordnen. Zur Abgrenzung der beiden Konzepte Paraphrasieren und Verbalisieren werden mindestens zwei Kategorien bemüht, woraus sich Überschneidungen und Unklarheiten in der formalen Zuordnung ergeben. Zum einen werden diese Verfahren aufgrund ihres propositionalen Gehalts differenziert. Zum anderen werden sie in Bezug auf die Übernahme expliziter oder impliziter Inhalte, also den Grad der Transformation, eingeordnet. Das Verbalisieren dient in diesem Sinne dem Konkretisieren und Präzisieren der „zwischen den Zeilen angesprochenen gefühlsmäßigen Anteile“ (Pallasch et al. 2014, 88). Die helfende Person benennt dabei Inhalte, die so nicht im Bezugsausdruck auftauchen.

Eine weitere Problematik ergibt sich aus den für die Differenzierung herangezogenen Bezeichnungen. Zwar wird vom Großteil der Autorenschaft die Unterscheidung zwischen sachlichen und emotionalen Inhalten bemüht, es bleibt allerdings in der Regel unklar, welche Inhalte jeweils konkret inbegriffen

oder ausgeschlossen sind. Auch bei den das Verbalisieren charakterisierenden Inhalten bleiben die Kategorien vage und unpräzise. Die meisten Autor*innen wie beispielsweise Crisand und Crisand (2010, 95) verweisen auf einen „emotionalen Gehalt“ oder ein „Gefühl“, sehen darin offenbar allgemein das Empfinden einer Person und nutzen diese Begriffe in der Regel synonym. Andere wie Besemer (2009, 200 f.) unterscheiden zwar offenbar zwischen „Gefühlsteil“ und einer „Emotion“, bleiben einer Erklärung allerdings schuldig und verzichten auf eine theoretische Einordnung, Präzisierung und Differenzierung dieser Begriffe.

Trotz dieser Problematik hat die Mediations- und Fachliteratur zur Gesprächsführung einige Konzepte hervorgebracht oder verweist auf Konzepte, in denen der Versuch unternommen wird, Äußerungen hinsichtlich ihres expliziten Inhaltes präziser aufzuschlüsseln und darzustellen, welche Dimensionen besonders prominent hervorstechen.

Vier-Seiten-Modell

Ein Modell, das in der Mediations- und Fachliteratur zur Gesprächsführung besondere Popularität erlangt hat, ist das so genannte Vier-Seiten-Modell von Schulz von Thun (2009, 33 f.). Das Vier-Seiten-Modell soll in erster Linie dazu dienen, die Beteiligten für die in Äußerungen verborgenen Ebenen zu sensibilisieren. In der Lesart des Vier-Seiten-Modells sind dies der *Sachinhalt*, die *Selbstoffenbarung*, die Darstellung der *Beziehung* sowie die Kundgabe eines *Appells*. Schulz von Thun (ebd., 33) sieht den Sachinhalt vor allem repräsentiert in der explizit formulierten Äußerung. Selbstkundgabe, Beziehungsbotschaft und Appell können zwar ebenso explizit formuliert werden, entfalten sich allerdings immer auch implizit in jeder Äußerung. Jede Äußerung wird von den Gesprächspartner*innen in vier „Botschaften“ übersetzt oder präziser: Die sprechende Person liefert neben dem expliziten Gehalt der Äußerung eine Reihe von Hinweisen, wie sie ihre Äußerung verstanden wissen will, und die zuhörende Person interpretiert die für sie relevanten Elemente aufgrund der ihr zur Verfügung stehenden Informationen in Aussagen auf allen vier Ebenen. In weiteren Beiträgen zum Vier-Seiten-Modell (Thomann, Schulz von Thun 2000, Langer et al. 2006, Schulz von Thun 2009) wird der Fokus auf die daraus resultierenden gewollten und ungewollten Divergenzen gerichtet, die sich alltäglich in Missverständnissen, Diskussionen und Streitsequenzen über die Deutungshoheit der geäußerten Gesprächsbeiträge zeigen. Die Ressourcen des Modells für die mediatorische Praxis liegen in der Feststellung, dass jede Äußerung ein breites Spektrum an Bedeutungen enthält, die sich explizit und implizit aus der Äußerung herauslösen lassen.

Organonmodell

Schulz von Thuns Konzept basiert im Wesentlichen auf einer popularisierten Rezeption des Organonmodells von Karl Bühler (1934, 24 f.). Bühler geht davon aus, dass das sprachliche Zeichen seine

Bedeutung im Kontext zu bestimmten (Um-)Feldern zieht. Dieses situative Umfeld ist besonders determiniert durch die sprechende und hörende Person. Das sprachliche Zeichen dient nicht nur dazu, unabhängig vom *Hier*, *Jetzt* und *Ich* (*Origo*) Bedeutung zu tragen und uns in die Lage zu versetzen, über Zukünftiges oder Vergangenes zu sprechen, sondern es trägt selbst die Kraft, kommunikative Situationen zu konstituieren (Bühler 1934, 102 f.). Bühler erweitert also das vorherrschende Verständnis sprachlicher Zeichen als Träger einer Symbolfunktion (*Symbolfeld*) um die Ebene des *Zeigfelds*, in das die sprachlichen Zeichen eingebettet sind. Sprechende und hörende Personen spielen in Bühlers Zeichenmodell eine besondere Rolle, denn ohne sie ist Kommunikation nicht denkbar. Sie nutzen das Zeichen aber nicht nur als Werkzeug (*organon*). Im Grunde geht die Verwendung des sprachlichen Zeichens weit über das eines unabhängigen Instruments hinaus, weil sich in ihm selbst die Situationsbewältigung offenbart. Das Sprachzeichen ist damit eben nicht nur Werkzeug, ein Mittel um Vorstellungen als Lautbilder hervorzubringen, sondern ein zentrales Element, um Bedeutung im Zeigfeld zu schaffen¹ (Auer 2013, 22 f.).

Bühler (1934, 28 f.) benennt in seinem Zeichenmodell drei Sinnfunktionen, die mit je eigenen Ausdrucksmitteln ausgestattet sind: Ausdruck (*Symptomfunktion*), Appell (*Signalfunktion*) und Darstellung (*Symbolfunktion*). Schulz von Thun (2009) erweitert das Bühler'sche dreiseitige Modell um eine Seite, indem er *Symptom* und *Signal* in *Selbstoffenbarung*, *Beziehung* und *Appell* transformiert. Die Mediations- und Fachliteratur zur Gesprächsführung wirft in der Rezeption dieser Modelle den Fokus tendenziell auf die Feststellung, dass „das Sprachzeichen“ (Bühler 1934) oder die „Nachricht“ (Schulz von Thun 2009) Bedeutung auf mehreren Ebenen schafft. In dieser Eigenschaft werden sie vorrangig genutzt: einmal um Äußerungen bestimmten Ebenen zuzuordnen, und so beispielsweise auch die Reformulierung zu klassifizieren (in Paraphrasieren oder Verbalisieren) wenn sie den propositionalen Gehalt aufgreift oder nicht, andererseits wird so die Transformationsarbeit zwischen den Ebenen gerechtfertigt (Schulz von Thun 2010, 32 f.), die, wie bereits beschrieben, ebenfalls einer Klassifizierung der Kategorien Paraphrasieren und Verbalisieren zu Grunde gelegt wird.

Weitere Modelle zur Differenzierung des propositionalen Gehalts

Ein im Mediationskontext neben dem „Vier-Seiten-Modell“ sehr beliebtes und häufig zitiertes Modell ist das Konzept der „Gewaltfreien Kommunikation“ (*non-violent communication*) von Rosenberg (1983,

¹ Bühler (1934, 32) verdeutlicht die Symptom- und Signalfunktion recht amüsant anhand einer Anekdote über ein gefürchtetes und streitlustiges Bonner „Marktweib“, das eines Tages überraschend von einem Studenten verbal in die Enge getrieben wurde und sprachlos zurückblieb. Nachdem der Student von besagtem Marktweib verbal in ihrer berüchtigten Weise beschimpft wurde, wusste dieser sich nicht anders zu helfen als sie einer spontanen Eingebung folgend mit den Buchstaben des griechischen Alphabets zu bezeichnen. Obgleich der explizite Gehalt der Äußerungen „Alpha, Beta, Gamma etc.“ nüchtern betrachtet keinen Anlass zu emotionalen Ausbrüchen hergibt, brach das Bonner Marktweib in Tränen aus. Sie wusste nicht, was ihr an den Kopf geworfen wurde. Und je mehr die umherstehenden Studenten lachten, desto schlimmer wählte sie die Bedeutung der für sie unbekannten Titulierungen.

2001, zur Einbettung in den Mediationskontext (u. a. Kenzler 2004, 69 f., Krämer 2008, 28 f.). Rosenberg geht es in erster Linie um die Darstellung einer Technik, mit Hilfe derer die Gesprächspersonen konstruktiver und klarer miteinander in Austausch kommen können. Er benennt dabei vier Elemente, die dafür notwendig sind: Das Äußern einer *Beobachtung*, eines *Gefühls*, eines *Bedürfnisses* und einer *Bitte*. Im Gegensatz zum Organon-Modell und zum Vier-Seiten-Modell geht es Rosenberg nicht um die Darstellung möglicher impliziter Aussagen, sondern vielmehr darum, ein umfängliches Bild der subjektiven Wahrnehmung in explizite Aussagen zu kleiden. Je präziser die sprechende Person diese Ebenen reflektieren und formulieren kann, desto „gewaltfreier“ und konstruktiver werde die Äußerung sein. Ein weiteres beachtenswertes Modell, das von dem Psychologen Lammers (2010, 29 f.) stammt, trägt das Potential, in den Mediationsdiskurs integriert zu werden. Es zeigt einen ernstzunehmenden Versuch, Gefühls- und Emotionskonzepte in ihrer „verwirrende[n] Begriffsvielfalt“ aufzulösen (Patera 2009, 128). Der Mehrwert dieses Modells zeigt sich besonders darin, ausdrücklich zwischen Emotion und Gefühl zu unterscheiden. Die Emotion ist dabei das wesentlich komplexere Phänomen, das als „ein kurzzeitiges, stimulusabhängiges Erleben von Reizen (Körper- bzw. Sinnesempfindungen)“ (Lammers 2010, 29) charakterisiert und von fünf Komponenten bestimmt wird. Eine dieser Komponenten ist z. B. die der Gefühle. Gefühle repräsentieren also einen Teil einer Emotion, und zwar die subjektiv empfundene Ebene. Die Wahrnehmung des Gefühls spielt für das Wahrnehmen der Emotion eine dominierende Rolle. Das Erkennen des Gefühls bildet die Voraussetzung dafür, das eigene Verhalten im Kontext einer komplexen Emotion zu reflektieren und Folgehandlungen zu steuern.

III.4 Fazit

Die Reformulierung nimmt einen hohen Stellenwert im Methodenkanon mediatorischen Handelns ein. Die Bedeutung zeigt sich zum einen in ihrer häufigen Erwähnung, zum anderen in den vielen Versuchen, reformulativen Interventionen bestimmte Bedeutungsnuancen zuzuordnen. In der Regel werden Reformulierungsaktivitäten in den theoretischen Rahmen des Aktiven Zuhörens eingebettet. Das Konzept des Aktiven Zuhörens bezieht sich theoretisch-philosophisch auf die humanistische Psychologie und verweist für gewöhnlich auf den Einbezug einer person-orientierten Grundhaltung. In seiner Darstellung in den verschiedenen Anwendungsbereichen wird das Konzept teilweise bedingungslos mit diesem Bedeutungsrahmen verknüpft – teilweise allerdings auch von diesem losgelöst als technisches Instrumentarium beschrieben. Auch im Mediationskontext wird das Aktive Zuhören in seiner praktischen Auslegung unterschiedlich verortet. Auf der einen Seite finden sich Beiträge, in denen das Aktive Zuhören als Ansatz verstanden wird, der ausschließlich holistisch

erfasst werden kann: Das Herausgreifen und Hervorheben einzelner Interventionen wird aus dieser Perspektive vermieden und gilt als ein Konterkarieren des person-orientierten Ansatzes. Auf der anderen Seite sind einige Autor*innen bemüht, das Aktive Zuhören als einen Komplex klar umrissener Interventionen darzustellen. Reformulative Verfahren, insbesondere das Paraphrasieren und das Verbalisieren, bilden dabei meist den Hauptbestandteil dieses Komplexes.

Allerdings stößt eine Klassifikation dieser Verfahren an Grenzen. Das liegt vor allem daran, dass deren Unterscheidungskriterien nicht eindeutig festgelegt sind. Auf der einen Seite wird die Reformulierung nach dem Grad der Transformation klassifiziert, der, je höher er ausfällt, die Reformulierung als Verbalisieren einordnet. Auf der anderen Seite richtet sich die Zuordnung nach dem propositionalen Gehalt. Zwar stehen in der Mediations- und Fachliteratur zur Gesprächsführung zahlreiche Konzepte zur Verfügung, mit deren Hilfe die propositionalen Anteile von Äußerungen zugeordnet werden. Diese Zuordnung kann jedoch stets nur tendenziell erfolgen. Darüber hinaus bleiben Fragen bei der Darstellung der Form-Funktions-Beziehungen. Diese werden in der Regel in einen sehr allgemeinen und unspezifischen Zusammenhang mit dem Konzept des Aktiven Zuhörens gesetzt. Es mangelt an konkreten formalen Beschreibungen reformulativer Verfahren in ihrem situativen Kontext und einer systematischen Darstellung ihrer interaktiven Funktionen.

Insgesamt bleibt festzustellen, dass innerhalb der Mediations- und Fachliteratur zur Gesprächsführung Reformulierungsaktivitäten zwar außerordentlich häufig thematisiert werden. Allerdings stehen einer präzisen theoretischen Beschreibung dieser Verfahren möglicherweise die Widersprüche der unterschiedlichen Epistemologien zugrunde: Dem Wunsch, konkrete Interventionsoptionen zu entwickeln, die den Grundhaltungen des person-orientierten Ansatzes folgen, steht der Ansatz Rogers' gegenüber, der gar nicht den Anspruch erhebt, reformulative Verfahren detailliert voneinander abzugrenzen.

IV. Reformulierungsverfahren in der Gesprächsforschung

Die Bedeutung reformulativer Verfahren im Mediationsprozess wird mit dem person-orientierten Ansatz begründet. Für eine präzise formale Kategorisierung dieser Reformulierungsverfahren ist das in diesem Ansatz beschriebene Konzept des Aktiven Zuhörens jedoch ungeeignet. Es bietet kein Instrumentarium, die darin beschriebenen Reformulierungsverfahren präzise zu verorten.

Der in diesem Kapitel vorgetragene Exkurs in die Gesprächslinguistik soll einer Systematisierung reformulativer Verfahren in Helferkontexten dienen. Diese Perspektive ist besonders sinnvoll, denn schließlich verfolgt die Analyse dieser Arbeit eine ähnliche Methodologie (vgl. Kapitel V) und greift auf Daten natürlicher Mediationsgespräche zu (vgl. Kapitel VI). Die in diesem Kapitel dargestellte Systematik soll dafür die Grundlage schaffen.

In einem ersten Abschnitt (vgl. IV.1, S. 46) werden die grundsätzlich vorhandenen interaktiven Ressourcen von Reformulierungsverfahren beschrieben. Der zweite Abschnitt (vgl. IV.2, S. 49) dient einer übersichtlichen Darstellung, in der vorrangig die Bezeichnungen aus deutschsprachigen Studien aus dem Kontext der Gesprächsforschung verwendet werden. Verschiedene Reformulierungsverfahren sollen darin klassifiziert und im Feld der Bearbeitungsverfahren verortet und voneinander abgegrenzt werden. Anschließend richtet sich der Fokus im dritten Abschnitt (vgl. IV.3, S. 57) auf verschiedene Forschungskontexte innerhalb der Gesprächsforschung, in denen Reformulierungsverfahren situativ verortet werden. Im abschließenden Abschnitt (vgl. IV.4, S. 69) entsteht eine Übersicht (Abbildung 2, S. 71), in der sämtliche Bezeichnungen für Reformulierungsverfahren aus den dargestellten Untersuchungen zusammengefasst werden. Das differenzierte Bild kann als Grundlage einer systematischen Analyse von Reformulierungsverfahren im Mediationsprozess dienen.

IV.1 Reformulierungsverfahren in der Gesprächsforschung – Eine erste Annäherung aus der Perspektive der ethnomethodologischen Gesprächsforschung

Der Blick auf Reformulierungsverfahren folgt in diesem Abschnitt zunächst einer ethnomethodologischen Perspektive. Darin wird gezeigt, dass die Reformulierung eine besonders prominente Methode aus dem Handlungsrepertoire von Gesprächsbeteiligten repräsentiert, um sich gegenseitig anzuzeigen, dass Gespräche als selbst-explizierend, vieldeutig und vielschichtig zu verstehen sind und einer Sinn- und Situationskonstituierung durch die Beteiligten bedürfen (Heritage, Watson 1979, 136 f.).

IV.1.1 Anzeigen des Gesprächsstands

In den Anfängen der ethnomethodologisch geprägten Gesprächsforschung, die als Konversationsanalyse (*conversational analysis* – CA) einen erheblichen Einfluss auf die Gesprächsforschung insgesamt ausübt(e), wird ein Phänomen beschrieben, das als grundlegendes Merkmal von Gesprächen gilt – dass sich Gesprächsbeteiligte in-vielen-Worten-sagen-was-sie-tun (Garfinkel, Sacks 1970, 347 f.). Garfinkel und Sacks (ebd.) bezeichnen dieses Phänomen als „Formulierung“ (*formulation*). Sie belegen anhand authentischer Gesprächsdaten, dass Interaktionsteilnehmer*innen jederzeit die Möglichkeit haben, den Stand des Gesprächs zu verdeutlichen, es zu beschreiben, zu erklären, zu charakterisieren, zu explizieren, zu übersetzen, zusammenzufassen und den Kern herauszufiltern. Wenn Menschen miteinander sprechen, zeigen sie sich gegenseitig an, worüber sie sprechen, wer spricht, wer sie sind oder wo sie sind. Sie nutzen dafür beispielsweise meta-diskursive Elemente wie *Das glaub ich einfach nicht!*, *Was ich gesagt habe* oder *Komisch, nicht wahr?*. Besonders deutlich offenbart sich das Formulieren in Praktiken wie Andeutungen machen, Definitionen formulieren, Stellungnahmen ansprechen, rhetorische Fragen einwerfen oder Behauptungen aufstellen, in Praktiken also, in denen Elemente des Gesprächs erneut als explizite Gesprächsgegenstände etabliert werden: „That is to say, a member may use some part of the conversation as an occasion to *formulate* the conversation“ (ebd., 350, Hervorhebung im Original).

Ursprünglich ist die Bezeichnung Formulierung also keineswegs auf reformulative Interventionen festgelegt. Die reformulativen Eigenschaften werden nicht einmal besonders in den Vordergrund gerückt. Sondern im Kern wollen Garfinkel und Sacks zeigen, dass Gesprächsbeteiligte jederzeit damit beschäftigt sind, sich fortwährend Vorschläge anzubieten, wie der Gesprächsgegenstand im Sinne der Beteiligten zu definieren ist. Darin sehen sie ein konstituierendes Element von Gesprächen. Da sprachliches Handeln von Ambiguität geprägt ist, sind die Beteiligten zur Interpretationsarbeit der gegenwärtigen Situation gezwungen. So sind sie nicht nur in der Lage, die Vieldeutigkeit zu entwirren, der sie sich fortwährend konfrontiert sehen, sondern können die Verpflichtung einlösen, den aktuellen Stand des Gesprächs abzusichern. Deshalb werden Formulierungen jederzeit realisiert und dienen als eine Art „sociological glue“, den die Beteiligten nutzen, um sich aneinander zu orientieren (Antaki 2008, 31).

IV.1.2 So-you-are-saying-that-X

Maßgeblich geprägt für den weiteren CA-Fachdiskurs wurde die Bezeichnung der „Formulierung“ von Heritage und Watson (1979). Mit ihrer Studie legen sie die Grundlage für einen Bedeutungswandel des Begriffs, den Antaki (2008, 31) wohl am eingängigsten illustriert: Sehen Garfinkel und Sacks (1970) den Kern der Formulierung in der Beschreibung des *where-we-both-are-in-the-conversation*, arbeiten

Heritage und Watson (1979) in ihrer Studie den Fokus auf den Aspekt des *so-you-are-saying-that-X* heraus. Diesem Bedeutungswandel in der Verwendung der Bezeichnung Formulierung ist der CA-Fachdiskurs geradezu ausnahmslos gefolgt (u. a. Peräkylä et al. 2008a, Fitzgerald, Leudar 2012, Fitzgerald 2013, Weiste, Peräkylä 2013). Mit Heritage und Watson (1979) wird die Formulierung auf die Bedeutung der Reformulierung vorangegangener Äußerungen beschränkt und reduziert sich auf die Beschreibung der Aktivität, den Kern dessen, was vorher gesagt wurde, zusammenzufassen oder weiterzuentwickeln (Heritage 1985, 100). Im weitesten Sinne können auch Sprechhandlungen wie Erklären, Charakterisieren, Erläutern und Übersetzen als Varianten dieses Phänomens verstanden werden, vorausgesetzt sie sind als Bezugnahmen gekennzeichnet (Davis 1986, 47). Die Gesprächsbeteiligten charakterisieren mit Formulierungen nicht nur den zum gegenwärtigen Zeitpunkt beschriebenen und verhandelten Stand des Gesprächs für den nachfolgenden Teil. Sie bereiten wesentliche Umstände (*circumstances*) der Konversation auf, bringen sie ggf. auf den Punkt und elaborieren neue Bezugspunkte, auf die die Beteiligten zugreifen können (Heritage, Watson 1979, 127 f.). Entscheidend ist aber, dass die Reformulierung eine besonders prominente Methode darstellt, um die gemeinsam hervorgebrachte Sinnkonstruktion zu demonstrieren. Kaum ein anderes Verfahren ermöglicht es den Beteiligten, die an sie gestellte Aufgabe so offensichtlich und explizit zu erfüllen und den bisherigen Gesprächsverlauf zu deuten, da es Vorschläge eigener Herleitungen, Schlussfolgerungen und eigenes Verstehen unterbreitet.

IV.1.3 Reformulierungsverfahren im Kontinuum zwischen Zusammenfassen und Schlussfolgern

Heritage und Watson (1979, 132) unterscheiden Reformulierungen auf der Grundlage eines Kontinuums, auf dessen Achse zwei Ausprägungen kontrastiert werden: Einerseits treten Reformulierungen als *Zusammenfassung* des Bezugsausdrucks in Erscheinung. Die reformulierende Person signalisiert, was sie verstanden hat und benennt die Kernaussage und Quintessenz (*gist*) aus den vorangegangenen Beiträgen. Die Reformulierung enthält in diesen Fällen vorrangig explizite Sinngehalte aus dem Bezugsausdruck oder zumindest nah daran ausgerichtete Elemente. Reformulierungen mit zusammenfassenden Elementen stellen Heritage und Watson (ebd.) solchen gegenüber, die vorrangig als *Schlussfolgerung* (*upshot*) charakterisiert werden können. Diese präsupponieren vor allem Unausgesprochenes und stellen Versuche dar, Implizites einzuordnen und offenzulegen. Diese Unterscheidung zwischen zusammenfassenden und schlussfolgernden Reformulierungen wird von anderen Autor*innen regelmäßig aufgegriffen (Hak, Boer 1996, 99, Fitzgerald 2013, 104).

Die Reformulierung wird dabei in der Regel so konstruiert, dass sie von den Beteiligten als direkte Bezugnahme zu vorherigen Gesprächsschritten verstanden wird (Heritage, Watson 1979, 129, außerdem Phillips 1999, 161, Antaki 2008, 30 f.). Dass der Bezug für alle Beteiligten identifizierbar wird,

gelingt vor allem aus folgenden Gründen: Der Sinngehalt aus dem Bezugsausdruck bleibt erhalten (*preservation*), während für die Überführung in den Bearbeitungsausdruck bestimmte Inhalte ausgewählt (*selection*) und ignoriert (*deletion*) werden. Die Oberfläche wird dabei mehr oder weniger verändert, beispielsweise durch prosodische, lexikalische oder syntaktische Variation (*transformation*). Insgesamt wird die Klassifikation von Reformulierungsverfahren als schwieriges Unterfangen dargestellt, auch in Abgrenzung zu anderen Verfahren im Gespräch (Grossen, Apotheloz 1996, 106). Die Reformulierung mag zwar intuitiv auf Basis verschiedener Ebenen identifiziert werden – einige Zugänge sind für eine Eingrenzung jedoch ungeeignet. Beispielsweise wäre es ineffektiv, Äußerungen allein aufgrund ihres semantischen Gehalts als Reformulierung zu klassifizieren. Denn im Grunde ließe sich in quasi jeder Äußerung ein semantischer Bezug zu einer Vorherigen herstellen und damit jede Äußerung als Reformulierung betrachten. Nach welchen Merkmalen eine Klassifikation Reformulierungsverfahren vorgenommen werden kann, wird im folgenden Abschnitt dargestellt.

IV.2 Klassifikation von Reformulierungsverfahren in deutschsprachigen Studien im Kontext der Gesprächsforschung

Zwar sind Untersuchungen zur Reformulierung in Mediationsgesprächen rar, aber in Alltagsgesprächen sind Reformulierungsverfahren bereits zahlreich identifiziert und systematisiert. Besonders in der deutschen Gesprächsforschung rücken Reformulierungsverfahren in den 1980er und 90er Jahren in den Fokus des Forschungsinteresses und werden „zum meistuntersuchten Objekt der Formulierungsverfahren“ (Schwitalla 2001, 899), wenn sämtliche Reformulierungsverfahren mit eingeschlossen werden, insbesondere auch sog. Selbst-Reformulierungen. Letztgenannte erfüllen funktional vollkommen eigenständige Ressourcen (Schwitalla 2012, 120 f.). Beispielsweise werden sie realisiert, um die eigene Äußerung zu präzisieren oder um die eigene Behauptung bei Widerständen insistierend zu wiederholen. Für den Kontext dieser Arbeit spielen sie keine Rolle, schließlich geht es hier um Reformulierungsverfahren, die die mediierende Person realisiert, um auf die Konfliktperson Bezug zu nehmen. Die Bezeichnung Reformulierung meint deshalb im Folgenden stets Fremd-Reformulierung. Dieser Abschnitt soll vorrangig dazu dienen, eine erste Systematik zur Etikettierung von Reformulierungsverfahren zu erstellen. Diese Systematik folgt vorrangig der Perspektive deutschsprachiger Studien im Kontext der Gesprächsforschung (insbesondere Gülich, Kotschi 1996, Kotschi 2001, 1342, Kindt, Rittgeroth 2009, 119-112). Zur besseren Verständlichkeit werden die folgenden Ausführungen in Abbildung 1 visualisiert.

Bearbeitungsverfahren			
Reformulierung			Reparatur
Rephrasierung	Paraphrase	nicht- paraphrastische Reformulierung	
- wörtlich vs. nicht-wörtlich - partiell vs. total	- Reduktion - Variation - Expansion	- Rekapitulierung - Distanzierung - Neueinschätzung	- Ausdrucksreparatur - Formulierungs- reparatur - Inhaltsreparatur

Abbildung 1: Bearbeitungsverfahren in deutschsprachigen Studien im Kontext der Gesprächsforschung

Die Reformulierung bildet gemeinsam mit der Reparatur eine Unterklasse der Bearbeitungsverfahren. Die Bearbeitung ist allen Verfahren hierarchisch übergeordnet und schließt sämtliche Verfahren ein, in denen „mit einem sprachlichen Ausdruck auf einen anderen sprachlichen Ausdruck Bezug“ genommen wird (Gülich, Kotschi 1996, 39). In der Regel enthält die Bearbeitung drei relevante Einheiten, mit der sie formal charakterisiert werden kann: erstens einen Bezugsausdruck, also die Originaläußerung (*source-sequence*); zweitens den Bearbeitungs- oder Reformulierungsausdruck (*reformulation sequence*); und drittens in den meisten Fällen einen Reformulierungsindikator (*reformulation marker*), d. h. Segmente, die signalisieren, dass die Sprecher*in eine Bearbeitung vornimmt (Grossen, Apotheloz 1996, 106, Gülich, Kotschi 1996, 46 f., Schwitalla 2012, 179 f.).

Im Allgemeinen dienen Bearbeitungsverfahren der Gesprächsaufrechterhaltung (Kotschi 2001, 1341). Sie erfüllen vor allem korrigierende, explizierende, modifizierende und präzisierende Funktionen (Gülich, Kotschi 1996, 46 f.). Am häufigsten geschieht dies in Gesprächssituationen als selbstinitiierte Selbstbearbeitung (Schegloff et al. 1977, 361). Reformulierungsverfahren, wie sie beispielsweise beim Aktiven Zuhören im Mediationsgespräch hervorgebracht werden, bei der die Mediator*in eine Bearbeitung von Beiträgen der Konfliktpersonen vornimmt, fallen allerdings in der Regel in die Kategorie der fremdinitiierten Fremdbearbeitung. Das heißt, es sind mindestens zwei Interaktionsteilnehmer*innen daran beteiligt, gemeinsam passende Bezeichnungen und Formulierungen zu finden (Kotschi 2001, 1341).

Bearbeitungsverfahren können im Spannungsfeld zweier Pole charakterisiert und verortet werden: Äquivalenz und Differenz (Gülich, Kotschi 1996, 50 f.). Äquivalenz zeigt sich in der Übereinstimmung von Merkmalen zwischen Bezugs- und Bearbeitungsausdruck. Diese Übereinstimmungen können sehr

unterschiedliche Grade aufweisen. Offensichtlichen Übereinstimmungen wie lexikalischen Übernahmen vollständiger Phrasen stehen subtilere Verfahren gegenüber, bei denen eine Äußerung erst als eine Bearbeitung qualifiziert wird, indem die Sprecher*in einen Indikator setzt und erst dadurch zwei Ausdrücke als äquivalent interpretiert werden. Tatsächlich fungieren Indikatoren häufig als einzige „Anweisung an den Hörer [...], die beiden Ausdrücke aufeinander zu beziehen“ (Gülich, Kotschi 1996, 51).

Neben den unterschiedlich zu Tage tretenden Äquivalenzmerkmalen offenbaren sich zwischen Bezugs- und Bearbeitungsausdruck stets Merkmale der Differenzierung. Die Bearbeitung weist also mindestens ein Element des Neuen auf. Selbst bei syntaktisch-lexikalischen Wiederholungen trifft dies in Form einer intonatorischen Neugestaltung auf. Die Bearbeitung wird stets angedeutet, eine vollständige Übereinstimmung ist unmöglich. Schon aufgrund des Prozesscharakters der Konversation treten Bezugs- und Bearbeitungsausdruck zeitlich an verschiedenen Positionen auf und der Bearbeitungsausdruck besitzt dadurch immer „eine andere, umfangreichere ‚diskursive Vorgeschichte‘“ als der Bezugsausdruck (ebd., auch Franck 1980, 49, Gülich 2008, 363).

Die Struktur von Bearbeitungsverfahren (Bezugsausdruck, Bearbeitungsausdruck und Reformulierungsmarker) eröffnet die Möglichkeit, diese Verfahren unter bestimmten Voraussetzungen in eine Klasse der so genannten „Verstehensdokumentationen“ einzuordnen (Deppermann, Schmitt 2008). Damit bezeichnen Deppermann und Schmitt „Aktivitäten, mit denen Gesprächsteilnehmer Verstehen thematisieren oder anzeigen bzw. mit denen sie präsupponieren, dass sie zu einem bestimmten Verständnis gelangt sind“ (ebd., 222). Wichtig in diesem Kontext: Verstehen wird in der Gesprächsforschung als Prozess beschrieben, der durch die Beteiligten selbst im Gespräch angezeigt wird.

Weiter schreiben die Autoren, dass Verstehen in Gesprächen entweder direkt thematisiert oder manifestiert wird (ebd., 228 f.). Die Verstehensthematisierung gestaltet sich dabei beispielsweise mit Hilfe von Formulierungen wie *Verstehe ich Sie richtig* (ebd.). In Verstehensmanifestationen dagegen wird Verstehen auf differenzierte Weise ausgedrückt. Beispielsweise indem die Sprecher*in explizit auf eine vorherige Äußerung zugreift und damit auf ihre Verstehensleistung hinweist (*Sie haben gerade gesagt*). Darüber hinaus wird Verstehen freilich auf vielfältige Weise inszeniert, häufig beispielsweise implizit kodiert mit Hilfe von Modalpartikeln wie *ja* sowie mit Rezeptionssignalen wie *hm*, *aha* oder *okay*, um einige Möglichkeiten zu nennen (ebd., 229).

IV.2.1 Reformulierungsverfahren

Gemeinsam mit der Reparatur (*repair*) bildet die Reformulierung eine Unterkategorie der Bearbeitung (Gülich, Kotschi 1987, 230 f., 1996, 39 f.). Im Wesentlichen handelt es sich bei Reformulierungen um Verfahren, „bei denen die Motivation zur Bearbeitung eines vorangehenden Ausdrucks nicht so sehr

durch eine Störung, sondern vielmehr durch davon unabhängige diskursive Ziele (wie z. B. bestimmte rhetorische oder argumentative Strategien) determiniert zu sein scheint“ (Gülich, Kotschi 1996, 56). Entscheidend ist hier insbesondere der funktionale Zusammenhang. Eine Reformulierung markiert den Bezugsausdruck nicht als ungenügend, sondern verleiht ihm lediglich „eine andere sprachliche Form“ (Kindt, Rittgeroth 2009, 110). Die ursprüngliche Äußerung wird nicht vollständig ersetzt, sondern nur „verbessert“ (ebd.). Die Reformulierung zeichnet sich häufig also durch eine einfacher zu interpretierende Formulierung aus. Für die Interaktionsteilnehmer*innen kann die Reformulierung so den Zweck der Vereindeutigung erfüllen und eine erfolgreiche(re) Verständigung gewährleisten (ebd., 110 f.). Bezugsäußerung und Reformulierung werden dabei von den Gesprächsbeteiligten keineswegs als semantisch identische Beiträge angesehen, sondern hinsichtlich ihrer Bedeutungsunterschiede evaluiert.

Die von einer zuhörenden Person initiierten und realisierten Reformulierungen eignen sich so zum Herausarbeiten von Bedeutungsdivergenzen und zum Darstellen der Erkenntnisfortschritte der Gesprächsteilnehmer*innen (Gülich 2008, 365). Mit ihnen prüft die reformulierende Person das bislang verhandelte Verständnis. Bestimmte inhaltliche Elemente können abgeschwächt oder verstärkt werden. Und schließlich liefern die Analysen am sprachlichen Material eindeutige Hinweise darauf, dass sie weitere Elaborationen durch die Gesprächspartner*in provozieren (ebd.).

IV.2.1.1 Rephrasierungsverfahren

Als Rephrasierung werden die Reformulierungsverfahren bezeichnet, bei denen aufeinanderfolgende Einheiten als lexikalisch und/oder semantisch identisch gelten können (Kotschi 2001, 1342 f.). Unterschieden wird hier zwischen der wörtlichen und nicht-wörtlichen Rephrasierung (Gülich, Kotschi 1996, 58). In der wörtlichen Rephrasierung werden Lexeme oder Phrasen vollständig in den Bearbeitungsausdruck übernommen. Teilweise wird dieses Verfahren vereinzelt auch als „Wiederholung“ bezeichnet (Schwitalla 2012, 179 f.). Diese Bezeichnung hat sich jedoch bislang nicht durchgesetzt. Tatsächlich wird die Bezeichnung „Wiederholung“ eher kritisch betrachtet, da sie suggeriert, dass zwischen Bezugs- und Bearbeitungsausdruck eine vollständige Übereinstimmung besteht (Gülich, Kotschi 1996, 51). Von der wörtlichen grenzt sich die nicht-wörtliche Rephrasierung in ihrer syntaktischen Bearbeitung ab: „Pronomen, Verbmorpheme u. a. [werden] innerhalb des Bezugsausdrucks zur Anpassung von personal- oder temporaldeiktischen Bezügen an die Erfordernisse der Kommunikationssituation substituiert“ (Gülich, Kotschi 1996, 58).

Sowohl wörtliche als auch nicht-wörtliche Rephrasierungen treten partiell oder total auf (ebd., 58 f., Kotschi 2001, 1344). Eine partielle Rephrasierung besteht „nur aus einem Lexem, einem Syntagma oder einer sonstigen Teilstruktur des Bezugsausdrucks“ (Kotschi 2001, 1344). Im Alltagsgespräch illustriert die partielle Rephrasierung in der Regel, dass das verwendete Element von den Erwartungen

der Sprecher*in „bezüglich akustischer Verständlichkeit, Kohärenz oder normativer Konformität abweicht“ (Gülich, Kotschi 1996, 59). Damit verbunden ist eine Aufforderungsfunktion an die Gesprächspartner*in, ein bestimmtes Element der Aussage zu wiederholen. Die totale Rephrasierung enthält nicht nur einzelne Lexeme, sondern beinhaltet die Übernahme vollständiger Intonationsphrasen. Sie kann ebenfalls Verständnisprobleme signalisieren und die Erwartung an die Gesprächspartner*in richten, das Element zu wiederholen. Darüber hinaus kann die totale Rephrasierung auch als „Zustimmung zu dem durch die Äußerung des Bezugsausdrucks des Gesprächspartners erhobenen Wahrheitsanspruch“ erscheinen (ebd.). Der Blick auf die sequentielle Einbettung zeigt, dass sie ein Mittel darstellt zur Zuteilung des Rederechts. Sie dient zur Ermunterung der rephrasierten Person, ihren Gesprächsschritt fortzusetzen (Gülich, Kotschi 1996, 58 f., Kotschi 2001, 1342). Daneben zeigen Analysen, dass der Kohärenz sichernde Inhalt des Bezugsausdrucks von der Sprecher*in interaktiv genutzt werden kann, um die Übernahme des Rederechts vorzubereiten (Gülich, Kotschi 1996, 59).

IV.2.1.2 Paraphrastische Reformulierungsverfahren

Mit der Paraphrase wird ein weiteres Reformulierungsverfahren in den deutschsprachigen Beiträgen im Kontext der Gesprächsforschung beschrieben (Gülich, Kotschi 1987, 217 f., 1996, 39 f., Bührig 1996, 18 f., Kotschi 2001, 1342, Gülich 2008). Die Konzeptualisierung dieses Verfahrens ist zwar nicht unproblematisch, jedoch wesentlich präziser und konsistenter als in der Mediations- und Fachliteratur zur Gesprächsführung (vgl. Abschnitt III.3, S. 40).

Das wesentliche Merkmal der Paraphrase liegt in der deutlichen Unterscheidung zwischen Bearbeitungs- und Bezugsausdruck, ohne dass sich die Sprecher*in vom Inhalt des Bezugsausdrucks distanzieren, wie dies beispielsweise bei der Reparatur geschieht (vgl. IV.2.2, S. 56). Die Perspektive auf den Diskursgegenstand wird durch die Neubearbeitung nicht gewechselt. Die Paraphrase bezieht nur Elemente ein, „die auf der Diskursoberfläche erscheinen“ und integriert keine impliziten Konstituenten aus dem Bezugsausdruck (Kotschi 2001, 1342). Mit der Bearbeitung wird also ein semantisch und hierarchisch äquivalenter Zusammenhang zum Bezugsausdruck hergestellt, ohne dass Bezugs- und Bearbeitungsausdruck lexikalisch-syntaktisch identisch sind (ebd., 1342 f.).

Ein Reformulierungsverfahren auf Basis semantischer Nähe zu definieren, bietet reichlich Anlass zur Problematisierung: Denn obwohl Konsens darüber besteht, dass „die Bedeutung zweier paraphrastischer Äußerungen ‚äquivalent‘ sein müsse“, lässt sich nie endgültig klären, worin die jeweiligen Bedeutungen bestehen (Bührig 1996, 18). Eine Beschreibung und Untersuchung von Paraphrasen wird zwangsläufig das Problem aufwerfen, „sprachliche Bedeutung“ zu definieren und zu klären, wie dieses Kriterium zur Erklärung eingesetzt werden kann. Grundsätzlich bringt ein semantischer Vergleich zwischen Bearbeitungs- und Bezugsausdruck nur geringen Nutzen. Wo beginnt die Grenze zwischen

Äquivalenz und Distanz? Um dennoch ein Kriterium zur Identifizierung von Paraphrasen zur Verfügung zu haben, können „vorthoretische“ Konzepte als legitimer Schritt in der Anwendung anerkannt werden, um die Bedeutung zweier Äußerungen als semantisch ähnlich oder unähnlich zu qualifizieren (Bühlig 1996, 18).

Formal wird die Paraphrase nach drei verschiedenen Stärkegraden hinsichtlich der Äquivalenzrelationen zwischen Bezugs- und Bearbeitungsausdruck charakterisiert (Gülich, Kotschi 1987, 239 f., 1996, 60, Gülich 2008, 364 f.): Expansion, Reduktion und Variation. Die Expansion weist eine größere ausdrucksseitige Ausdehnung „als der Bezugsausdruck [auf], derart, daß ein Semem (oder mehrere Sememe) des Bezugsausdrucks in mehr oder minder arbiträrer Weise in einzelne Merkmale zerlegt wird (werden), die durch selbständige sprachliche Einheiten innerhalb des Bearbeitungsausdrucks repräsentiert werden“ (Gülich, Kotschi 1996, 60). Die Sprecher*in orientiert sich also am expliziten Gehalt des Bezugsausdrucks und erweitert ausgewählte Elemente. Die Reduktion beschreibt den entgegengesetzten Prozess zur Expansion: Die semantischen Merkmale „einer formativisch ausgedehnten Bedeutungseinheit werden ‚gerafft‘ und ‚verdichten‘ sich im Semem (oder in den Sememen) des Bearbeitungsausdrucks“ (ebd.). Dagegen weist die paraphrastische Variation „weder Charakteristika der Expansion noch die der Reduktion auf“ (ebd.). Die Variation enthält mehr oder weniger die gleichen Elemente des Bezugsausdrucks, die allerdings in unterschiedlicher Anordnung dargestellt werden.

Im Kontinuum zwischen Zusammenfassen und Schlussfolgern (Heritage, Watson 1979, 132, vgl. Abschnitt IV.1.3, S. 48) können die paraphrastischen Verfahren Reduktion, Variation und Expansion eher auf der Seite des Zusammenfassens verortet werden (vgl. Abbildung 2, S. 71). Dabei wird die Reduktion am äußeren Ende des Zusammenfassens lokalisiert, während die Variation und vor allem die Expansion weiter in Richtung Zentrum der Achse rücken.

Bei der funktionalen Beschreibung paraphrastischer Verfahren ist die Verständnissicherung das wiederkehrende und prominenteste Leitmotiv (Bühlig 1996, 25 f., Kotschi 2001, 1346). Im Rahmen von Beratungs- und Therapiediskursen nutzen Sprecher*innen Paraphrasen, um im besonderen Maße anzuzeigen, dass sie fortwährend die Aufgabe zu erfüllen versuchen, das Verständnis zu sichern. Die Verständnissicherung dient unter Umständen gar einer präventiven wie auch unmittelbaren Lösung kommunikativer Probleme. Häufig wird die Paraphrase allerdings zu Unrecht auf den Aspekt der Verständnissicherung reduziert. Analysen paraphrastischer Phänomene zeigen je nach Gesprächskontext vielfältige Funktionen (Bühlig 1996, 18 f.): So leisten Paraphrasen fundamentale Beiträge zur Präzisierung sowie Spezifizierung des Inhalts. Außerdem dienen sie der Gedankenentfaltung sowohl hinsichtlich der Absicherung als auch zur weiteren Explikation. Und sie üben einen positiven Einfluss auf die

Beziehung zwischen den Gesprächsteilnehmer*innen aus. Paraphrasen können als Ausdruck von Höflichkeit verstanden werden, da sie Kooperationsbereitschaft sowie den Willen zur Einhaltung von Konversationsmaximen signalisieren (Kotschi 2001, 1346).

IV.2.1.3 Nicht-paraphrastische Reformulierungsverfahren

In der Klasse der Reformulierungsverfahren wird als dritte Kategorie neben der Rephrasierung und der Paraphrase die sog. nicht-paraphrastische Reformulierung aufgeführt (Kotschi 2001, 1347). Sie beinhaltet im Wesentlichen Informationen, die nicht im expliziten Gehalt des Bezugsausdrucks auftauchen. In Anlehnung an Rossari (1997) unterscheidet Kotschi (2001, 1347) die drei Subkategorien Rekapitulierung, Distanzierung und Neueinschätzung. Formal weisen nicht-paraphrastische Reformulierungsverfahren stets konnektive Indikatoren wie *daraus folgt*, *deshalb* oder *das heißt* auf, mit deren Hilfe „ein bestimmter Grad der Distanznahme gegenüber der im Bezugsausdruck enthaltenen Perspektive indiziert wird“ (ebd.). Die Indikatoren stellen bei nicht-paraphrastischen Reformulierungsverfahren ein notwendiges Merkmal dar, um das Verfahren für die Gesprächsbeteiligten als Bezugnahme zu kennzeichnen und zu signalisieren, dass darin eine „Änderung der Äußerungsperspektive“ integriert ist (Gülich, Kotschi 1996, 57). Ohne Indikator würde die Äußerung nicht als Reformulierung qualifiziert werden. „Denn aus der Textstruktur als solcher ist das, was durch die Verwendung eines dieser Indikatoren zum Ausdruck gebracht wird, nicht zu entnehmen. Erst mit der Wahl eines bestimmten Ausdrucks erhält die Relation zwischen Bezugsausdruck und Wiederaufnahmeausdruck ihre (oder die entscheidende zusätzliche) Spezifizierung“ (Kotschi 2001, 1347).

Nicht-paraphrastische Reformulierungsverfahren sind wohl ähnlich zu kategorisieren wie das in der Mediations- und Fachliteratur zur Gesprächsführung genutzte Konzept *Verbalisieren*, das u. a. als ein Konkretisieren und Präzisieren der „zwischen den Zeilen angesprochenen gefühlsmäßigen Anteile“ (Pallasch et al. 2014, 88) verstanden wird (vgl. Abschnitt III.3.2, S. 41). Auch beim Verbalisieren tauchen Inhalte auf, die nicht eindeutig im Bezugsausdruck der Klient*in genannt werden, aber vermeintlich von der Klient*in hätten gesagt werden können.

Im Kontinuum zwischen Zusammenfassen und Schlussfolgern (Heritage, Watson 1979, 132, vgl. Abschnitt IV.1.3, S. 48) können nicht-paraphrastische Reformulierungsverfahren auf der Seite des Schlussfolgerns lokalisiert werden (vgl. Abbildung 2, S. 71). Sie grenzen sich von zusammenfassenden Verfahren darin ab, dass in ihnen vorrangig unausgesprochene und implizite Bedeutungsinhalte aufgegriffen werden.

IV.2.2 Exkurs – Reparaturverfahren

Der Vollständigkeit halber soll hier auch die Reparatur (*repair*) in Kürze dargestellt werden, um die Abgrenzung zur Reformulierung zu verdeutlichen. Die Reparatur wird seit den Anfängen der ethnomethodologischen Gesprächsforschung mit reichlich Interesse untersucht und in der Folge ausführlich beschrieben (Schegloff et al. 1977, Jefferson 1983). Reparatur und Reformulierung ist gemeinsam, dass sie in den aufeinanderfolgenden Bezugseinheiten keine vollständigen lexikalischen und semantischen Übereinstimmungen aufweisen. Während die Reformulierung eher als Verfahren beschrieben wird, bei der Elemente aus dem diskursiven Gedächtnis erweitert und modifiziert werden (Kotschi 2001, 1342), trägt die Reparatur eine funktionale Sonderrolle, die in erster Linie danach beurteilt wird, „ob p nach der Äußerung von q vollständig aus dem diskursiven Gedächtnis gestrichen wird (bzw. ob der Sprecher die *Absicht* hat, diese Streichung vorzunehmen“ (ebd., 1342, Hervorhebung im Original). Die Gesprächsteilnehmer*innen zeigen in diesem Fall den semantischen, strukturellen oder grammatischen Fehler an, indem sie diesen mindestens korrigieren (Jefferson 1983).

Reparatur-Mechanismen treten in Gesprächen sehr häufig auf, da die Rede der Beteiligten ständig inneren und äußeren Störungen auf verschiedenen Ebenen wie Artikulation, Gehör, Geräusche, Gedächtnis, Sequenzierung, Syntax etc. ausgesetzt ist (Schegloff 1979, 269). Sie zeigen sich im Allgemeinen in „Verzögerungen, Versprechern, Präzisierungen, Abbrüchen und Neustarts, Konstruktionswechseln, Wiederholungen, [und] der Vervollständigung unvollständiger Äußerungen usw.“ (Gülich, Mondada 2008, 59). Der Begriff „Reparatur“ umfasst also eine große Bandbreite von Phänomenen, die das Forschungsinteresse in Studien bei Weitem nicht nur auf den „Fehler“, also die Reparatur im engeren Sinne, begrenzen, sondern sich über die sprachliche Form, in deren Verlauf die Störung oder das Problem identifiziert wird, schließlich die eigentliche Reparatur und zuletzt deren Ratifizierung erstrecken (ebd.).

Der Kern der Reparatur wird in zwei Teilen beschrieben. Die Sequenz wird von einer am Gespräch beteiligten Person initiiert und schließlich von der gleichen oder einer anderen Person vervollständigt, woraus sich vier Kombinationsmöglichkeiten ergeben: selbst-initiierte Selbstreparatur, fremd-initiierte Selbstreparatur, selbst-initiierte Fremdreparatur und die fremd-initiierte Fremdreparatur (Schegloff et al. 1977, 364 f.). Empirisch lässt sich die erste Kombinationsmöglichkeit in Gesprächen in der Regel am häufigsten nachweisen. Die Autor*innen begründen die Häufigkeit damit, dass im Gesprächsschritt für die Sprecher*in immer die Möglichkeit angelegt zu sein scheint, ein auftretendes Problem (*trouble-source*) unmittelbar zu bearbeiten, und zweitens besitzt die Person selbst einen zeitlichen Vorsprung, um eine Reparatur einzuleiten. Nun ist es keinesfalls so, dass auf inhaltliche oder grammatische Fehler prinzipiell Reparaturen folgen und gleichfalls Reparaturen eingesetzt werden nach Elementen, die nicht „falsch“ sind (Gülich, Mondada 2008, 60).

Basierend auf der Studie von Schegloff et al. (1977), und unter Einbezug einflussreicher Arbeiten (u. a. Levelt 1983, 1989, Hölker 1988, Hossbach 1997) unterscheidet Kotschi (2001, 1345) drei Typen von Reparaturen, in denen die Sprecher*in auf eine Störung (*trouble source*) verweist: Ausdrucksreparaturen (*error repairs*), Formulierungsreparaturen (*appropriateness repairs*) und Inhaltsreparaturen (*different message repairs*). Inhaltsreparaturen zielen auf den jeweils intendierten Referenzbereich. In der Formulierungsreparatur wird dagegen „eine unangemessene, unzureichende oder in sonstiger Weise unbefriedigende Formulierung durch eine andere ersetzt“ (ebd.). Die Formulierungsreparatur geht oft mit Kommentierungsverfahren und Verweisen über die Fehlleistung einher. Auf der Oberfläche erscheint die Formulierungsreparatur häufig als Umformulierung, weshalb die Zuordnung in die Klasse der bearbeitenden Verfahren auf den ersten Blick sinnvoll scheint. Mit der dritten Form, der Ausdrucksreparatur, werden Interventionen beschrieben, bei der die sprechende Person „auf eine Fehlleistung auf der Ebene der sprachlichen Form Bezug nimmt“, indem sie beispielsweise grammatikalisch oder lexikalisch unkorrekte Segmente austauscht (ebd.). Häufig sind die ersetzten Segmente nicht größer als ein Morphem oder Syntagma.

Von besonderer Bedeutung bei der Einordnung des Verfahrens ist, wie die Beteiligten die Äußerung selbst kontextualisieren. Reformulierungsverfahren grenzen sich hier eindeutig von Reparaturen ab. Vor allem kann die Reformulierung nicht adäquat mit dem Konzept der „Störung“ (*trouble source*) beschrieben und eingeordnet werden (Gülich, Mondada 2008, 70).

IV.3 Konzeptualisierung von Reformulierungsverfahren in unterschiedlichen Forschungskontexten

Der Analysefokus in Beiträgen aus der Gesprächsforschung liegt in der Beschreibung von Interaktionsverfahren in ihrer konkreten situativen Einbettung (vgl. Abschnitt V.1, S. 73). Zu Reformulierungsverfahren liegen bereits einige gesprächsanalytische Beiträge aus Helferkontexten vor. Insbesondere die Rückschlüsse aus dem Psychotherapie- (vgl. Abschnitte IV.3.1, S. 58 und IV.3.2, S. 62) und dem Mediationskontext (vgl. Abschnitt IV.3.3, S. 64) zu Reformulierungsverfahren sollen in diesem Abschnitt dargestellt werden. Im abschließenden Abschnitt (vgl. IV.4, S. 69) werden sämtliche Bezeichnungen für Reformulierungsverfahren aus diesem Kapitel in einer Übersicht aufgenommen (vgl. Abbildung 2, S. 71).

IV.3.1 Reformulierungsverfahren im psychotherapeutischen Kontext

Psychotherapiegespräche und psychiatrische Interviews nehmen eine prominente Rolle im Kontext linguistisch-sozialwissenschaftlicher Untersuchungen ein, da diese im Grunde als die ersten ernstzunehmenden Analysegegenstände einer gesprächslinguistischen Systematik unterzogen wurden (Peräkylä et al. 2008a, 7 f.): Als Pioniere auf diesem Gebiet gelten Gregory Bateson und Frieda Fromm-Reichman. Auch Carl Rogers verwendet aufgezeichnete Therapiegespräche zur Überprüfung seines person-orientierten Ansatzes. In *Counseling and Psychotherapy* (Rogers 1992 [1942], 229 f.) findet sich beispielsweise eine der ersten Gesprächspsychotherapiesitzungen, die wortgetreu abgeschrieben wurden. Als erster Meilenstein für die Gesprächslinguistik gilt vor allem die Zusammenarbeit zwischen Charles Hockett, einem anthropologischen Linguisten, und Robert Pittenger sowie John Dahleny, zwei Psychiatern, die gemeinsam anhand von Audioaufnahmen die Gesprächsanfänge von ersten Sitzungen detailliert analysieren.

In der Ethnomethodologie sind es zunächst die psychiatrischen Gespräche, anhand derer Goffman (1963) situative Unangemessenheiten erforscht. Statt die soziale Ordnung im Allgemeinen mit ihren inhärenten Regeln unter die Lupe zu nehmen, stellt er das Verhalten derjenigen in den Vordergrund, die sie offensichtlich verletzen. Goffman nutzt die Analyse der Regelbrüche als Hauptressource, um die Regeln sozialer Organisation zu beschreiben. In der ethnomethodologischen Gesprächsforschung dagegen wird die psychotherapeutische Interaktion anfangs nicht in den Mittelpunkt gestellt. Spätestens allerdings seit den 1980er Jahren stellt diese Form institutioneller Gespräche zunehmend einen beachtlichen Anteil des Fachdiskurses in der ethnomethodologischen Gesprächsforschung.

Reformulierungsverfahren sind seit Anbeginn ein vielbeachteter Gegenstand im Rahmen dieser Untersuchungen. So wie in der psychologischen Prozessforschung das *Aktive Zuhören* meist als Kernkompetenz in sämtlichen Helferkontexten dargestellt wird, werden in der ethnomethodologisch geprägten Gesprächsforschung zu psychotherapeutischer Interaktion Reformulierungsverfahren lange als Hauptkategorie der interpretativen Arbeit betrachtet, die von der therapeutischen Person im Gespräch zu leisten ist (Vehviläinen et al. 2008, 193). In dieser Tradition wird innerhalb des psychotherapeutischen Fachdiskurses die Reformulierung als Verfahren verstanden, in dessen Rahmen die helfende Person die Aufgabe bearbeitet, das auszudrücken, was die Klient*in in vorher geäußerten Gesprächsschritten gemeint hat (Bercelli et al. 2008, 47). Es wird beschrieben als ein Angebot der helfenden Person, Annahmen darüber zu entwerfen, wie sich die Klient*in verstanden wissen will – und weniger als ein Angebot der helfenden Person, den kognitiven Nachvollzugs des propositionalen Gehalts abzuprüfen.

Eine erste vielbeachtete gesprächslinguistische Studie zu Reformulierungsverfahren in psychotherapeutischer Interaktion stammt von Kathy Davis (1986). Sie stellt die Reformulierung als wichtige,

wenn nicht gar als zentrale therapeutische Intervention dar, die der therapeutischen Person als systematischer Gesprächsschritt zur Verfügung steht und zeigt, wie die von den Klient*innen thematisierten und teils vage formulierten Probleme, Sorgen und Ängste mit Hilfe von Reformulierungsverfahren in einen therapeutisch bearbeitbaren Zustand überführt werden (Davis, 1986, 44 f.).

Mittlerweile liegt bereits eine enorme Anzahl von Studien vor, die zeigen, dass Reformulierungsverfahren in psychotherapeutischen Settings ein breites und vielfältiges Spektrum interaktiver Ressourcen erfüllen (u. a. Hak, Boer 1996, Buttny 1996, Madill et al. 2001, Drew 2003, Vehviläinen 2003, Peräkylä, Vehviläinen 2003, Antaki et al. 2005, Hutchby 2005, Peräkylä et al. 2008a, Peräkylä 2012, Fitzgerald 2013, Weiste, Peräkylä 2015, Weiste et al. 2015, Stommel 2016). Die Autor*innen Antaki et al. (2005, 629 f.) warnen, es könnte leicht der Trugschluss entstehen, Reformulierungsverfahren seien das Fundament, der Grundpfeiler oder der „Königsweg“ therapeutischen Handelns. Ihrer Ansicht nach bestehe kein Anlass, dem Reformulierungsverfahren den Status eines Zauberschlüssels zuzugestehen, mit dem sich der Zugang zur Klient*in beliebig öffnen lässt. Insgesamt sprechen die Studien Reformulierungsverfahren zwar eine hohe Bedeutung für das therapeutische Handeln zu. Der Umkehrschluss dazu kann jedoch keinesfalls belegt werden: Dass sich gutes therapeutisches Handeln hauptsächlich dadurch auszeichnet, dass die helfende Person möglichst häufig reformulierend interveniert. Eine kontextuell ungünstig eingebettete Reformulierung kann die Klient*in beispielsweise dazu veranlassen, zurückhaltenden Widerstand zu zeigen und einen Rückzug einzuleiten (Hutchby 2005, 322).

Vor allem ethnomethodologische Studien (insb. Peräkylä et al. 2008b) zu Reformulierungsverfahren bilden angepasste und vielfältige Funktionen in Psychotherapiegesprächen aus. Eine Einführung bietet Fitzgerald (2013), die sich in ihrer ausführlichen Studie allgemein mit Techniken des Aktiven Zuhörens (*reflecting back techniques*) beschäftigt. Sie untersucht und beschreibt neben Rezipientensignalen im Wesentlichen Reformulierungsverfahren. Darüber hinaus fasst sie eine Vielzahl von Studien zusammen und untermauert wesentliche Aspekte mit eigenen Untersuchungsergebnissen. Dabei zeigt sie, wie die Therapeut*innen ihr methodisches Vorgehen flexibel an die jeweilige Situation anzupassen in der Lage sind.

Reformulierungsverfahren einzubetten in ein Handlungskonzept wie dem Aktiven Zuhören, ist in ethnomethodologischen Arbeiten eher ungewöhnlich. Sofern das Aktive Zuhören jedoch als Ausgangspunkt oder Rahmen genutzt wird (u. a. Hutchby 2005, Antaki 2008, 34 f.), ist der Analyseprozess geleitet von der Hauptfrage: „How do the therapists actually ‚listen actively‘, and what are the consequences for the interaction?“ (Antaki 2008, 35). In den gesprächsanalytischen Beiträgen geht es dabei also immer darum, zu präzisieren, was im Konzept des Aktiven Zuhörens meist unspezifisch

bleibt. Interventionen wie das Reformulieren werden als eigenständige Verfahren etabliert und systematisch im Detail untersucht.

Einige Autor*innen (u. a. Hak, Boer 1996, 99, Fitzgerald 2013, 104 f.) übernehmen dabei das von Heritage und Watson (1979, 132) beschriebene Kontinuum, um Reformulierungsverfahren in ihren Form-Funktionszusammenhängen einzuordnen. Sie differenzieren also im Wesentlichen zwischen zusammenfassendem Reformulieren (*gist formulation*) und schlussfolgerndem Reformulieren (*upshot formulation*). Neben formalen Unterschieden, beispielsweise in Bezug auf die Wiederaufnahme lexikalischer Segmente, diagnostizieren sie bei den beiden Prototypen vor allem eine unterschiedliche sequentielle Kraft (u. a. Hak, Boer 1996, 99).

Auf eine zusammenfassende Reformulierung folgt typischerweise durch die Klient*in eine qualifizierende Zustimmung (*confirmation*), die in der Regel die Bedingungen spezifiziert, unter denen die Reformulierung zutrifft. Die Zustimmung kann wiederum eine Folgereformulierung vorbereiten, die in der Regel auf dem Kontinuum weiter in Polrichtung des schlussfolgernden Reformulierens verortet werden kann. Auf eine schlussfolgernde Reformulierung reagiert die Klient*in häufig mit einer Nicht-Ablehnung (*non-disconfirmation*), in dem Sinne, dass sie die Reformulierung zwar nicht eindeutig bestätigt, aber noch weniger die professionelle Person mit einer Ablehnung konfrontiert. Meist folgt auf eine schlussfolgernde Reformulierung im nächsten Gesprächsschritt durch die Klient*in ein Weiterelaborieren bzw. ein Einordnen der thematisierten Zusammenhänge (Fitzgerald 2013, 104). Schlussfolgerndes Reformulieren eröffnet also implizit die Aufforderung an die Klient*in, den Gedankengang weiter auszuführen und entfaltet im Gegensatz zum zusammenfassenden Reformulieren eine wesentlich stärkere sequentielle Kraft.

Im Folgenden werden weitere Reformulierungsverfahren aus psychotherapeutischen Settings dargestellt: Das hervorhebende, umformulierende und verlagernde Reformulieren. Die einzelnen Verfahren orientieren sich an der grundsätzlichen Differenzierung zwischen Zusammenfassen und Schlussfolgern von Heritage und Watson (1979) und sind etwas detaillierter aufgeschlüsselt. Dadurch bietet sich ein spezifischerer Zugang auf die jeweiligen Form- und Funktionsbeschreibungen.

Hervorhebendes Reformulieren

In ihrem Beitrag beschreiben die Autor*innen Weiste und Peräkylä (2013, 303 f.) ein Verfahren, mit dem die therapeutische Person inhaltliche Elemente aus den vorangehenden Beiträgen der Klient*in aufgreift und diese mit hoher lexikalischer Übereinstimmung, meist in reduzierter Form, reformulierend integriert. Häufig treten die reformulierten Elemente bereits in der Äußerung der Klient*in salient hervor, markiert durch expressive lexikalische oder prosodische Elemente, mit denen die Emotionalität in den Vordergrund gerückt wird. Indem sie bestimmte Elemente auswählt und andere

ignoriert, zeigt die therapeutische Person, welche der genannten Informationen für sie besondere Relevanz für den therapeutischen Prozess zu diesem Zeitpunkt besitzen. Die Analyse der sequentiellen Einbettung zeigt, dass das Hervorheben eine sog. minimale Sequenz eröffnet (*pair-part*) (Weiste, Peräkylä 2013, 303 f.). Die Klient*in wird durch das Hervorheben zu einer Reaktion aufgefordert, wobei eine bestätigende Zustimmung eindeutig präferiert wird. In der Folge ist die Klient*in zum Fortführen des Gedankengangs eingeladen. Außerdem dient das hervorhebende Reformulieren als Vorbereitung für weitere Gesprächsschritte der therapeutischen Person, beispielsweise indem sie häufig zu einem späteren Zeitpunkt auf den Inhalt zurückgreift und diesen Gedanken weiterführend bearbeitet (ebd., 306). Reformulierungsverfahren dieser Art sind grundlegend dazu geeignet, Zuhören zu signalisieren und wertschätzende Anerkennung auszudrücken. Sie signalisieren Verstehen in einer Weise, dass ein Wissen darüber vorhanden ist, worüber die Klient*in gesprochen hat.

Umformulierendes Reformulieren

Neben dem Hervorheben diagnostizieren Weiste und Peräkylä (ebd.) weitere Reformulierungsverfahren, die sich zunächst in ihrer Form von der erstgenannten vor allem darin unterscheiden, dass sie nicht mit lexikalischen Wiederholungen arbeiten, sondern in denen die therapeutische Person im Kern etwas hinzufügt, was von den expliziten Äußerungen der Klient*in abweicht.

Eines dieser Verfahren ist das umformulierende Reformulieren (*rephrasing formulation*) (ebd., 306 f.). Beim Umformulieren variiert und transformiert die therapeutische Person den Äußerungsgehalt der Klient*in oder fügt sogar Elemente hinzu, die ursprünglich nicht im Bezugsausdruck enthalten waren. Sie bietet eine eigene Version an, in der nicht nur Elemente aus dem Gedankengang der Klient*in recycelt werden, sondern in der sie die von der Klient*in genannten Schlüsselaspekte inhaltlich zusätzlich anreichert. Auf der formalen Ebene entspricht das Umformulieren in der Einteilung von Gülich und Kotschi (1996, 60) in etwa der paraphrastischen Variation und Expansion. Für gewöhnlich werden reformulative Elemente beim Umformulieren im Sinne eines Vorschlags hervorgebracht. Das Umformulieren lädt die Klient*in ein, den Schwerpunkt der anschließenden Erzählung in Richtung der angebotenen Bedeutungsinhalte zu verschieben. Besonders häufig bietet die helfende Person das subjektive Erleben der Klient*in an, das mit Hilfe abstrakter psychologischer Termini ausgedrückt wird (Weiste, Peräkylä 2013, 306 f.).

Die sequentielle Struktur des Umformulierens unterscheidet sich in einigen Punkten vom Hervorheben: Da die therapeutische Person etwas Neues auf den Punkt bringt und ein Verstehensangebot macht, das vom Bezugsausdruck zumindest lexikalisch abweicht, ist eine einfache Bestätigung oder Ablehnung durch die Klient*in nicht ausreichend. Umformulierendes Reformulieren fordert Zustimmung oder Ablehnung, auf jeden Fall allerdings eine minimal ausgeführte Erklärung. Die Klient*in wird damit eingeladen, ihr eigenes Erleben weiter zu elaborieren (ebd.).

Verlagerndes Reformulieren

Daneben beschreiben Weiste und Peräkylä (Weiste, Peräkylä 2013, 309 f.) mit dem verlagerndem Reformulieren (*relocating*) ein Verfahren, in dem eher Elemente des Schlussfolgerns dominieren statt des Zusammenfassens. Beim Versuch, das Verlagern formal in den deutschsprachigen Studien einzuordnen, repräsentiert es am ehesten die Neueinschätzung bei den nicht-paraphrastischen Reformulierungen. Zwar werden beim Verlagern Erlebnisinhalte aufgegriffen und zusammengefasst, vor allem aber werden diese Inhalte innerhalb des Gesprächsbeitrages in einen neuen Bezug gestellt und so in ihrer Bedeutung radikal verändert. Teilweise enthält das Verlagern interpretative Ideen und Elemente (vgl. Abschnitt IV.3.2.2, S. 63).

Das verlagernde Reformulieren beinhaltet so in der Regel ein Angebot, die reformulierten Erlebnisinhalte zu erklären und einzuordnen. In jedem Fall verlangt es von der reformulierten Person eine Ratifizierung und eine ausführlichere Bezugnahme als die oben genannten Reformulierungsverfahren Hervorheben und Umformulieren.

IV.3.2 Exkurs – Nicht-reformulative Bearbeitungsverfahren in psychotherapeutischer Interaktion

Zur Vereindeutigung reformulativer Verfahren sollen an dieser Stelle zwei weitere Bearbeitungsverfahren erläutert werden, die sich im Kontext der ethnomethodologischen Gesprächsforschung in psychotherapeutischer Interaktion von Reformulierungsverfahren abgrenzen lassen.

IV.3.2.1 Lexikalische Substitution

In psychotherapeutischen Interaktionen ist häufig zu beobachten, dass die helfende Person lediglich spezifische Teile dessen modifiziert, was die Klient*in konkret gesagt hat und lexikalisch substituiert (*lexical substitution*) (Rae 2008, Vehviläinen et al. 2008). Sie bietet alternative Wortvorschläge an, die sich direkt auf die vorhergehende Äußerungseinheit der Klient*in beziehen, oder sie reproduziert den vorangehenden Gesprächsschritt mit einem qualifizierenden Zusatz (Rae 2008, 64).

Die lexikalische Substitution gilt als spezifische Form der Reparatur, genauer: als fremdinitiierte Fremdreparatur (ebd., 67, Schegloff et al. 1977, 364 f., vgl. außerdem Abschnitt IV.2.2, 56). Im psychotherapeutischen Kontext offenbart die lexikalische Substitution spezifische Funktionen, die über die Dimension des Korrigierens des vorangehenden Gesprächsschritts hinausgehen und gleichzeitig ein Verstehen des vorangehenden Gesprächsschritts anzeigt (Rae 2008, 78 f.). Die therapeutische Person vermittelt so vor allem zwei Dinge: Sie signalisiert, dass sie der Klient*in folgt, ihr aufmerksam zuhört und sie auf ihren Gedankengängen begleitet. Darüber hinaus ermutigt sie die Klient*in, ihre Erlebnisswelt und emotionale Involviertheit expliziter auszudrücken.

Die lexikalische Substitution stellt für die therapeutische Person ein ökonomisches Werkzeug dar, inhaltlich an die Äußerung der Klient*in anzuknüpfen und deren Ausdrücke und Gefühle zu benennen oder zu vereinfachen. Sie scheint wie die Reformulierungsverfahren geeignet, Verstehen anzuzeigen und an der inhaltlichen Präzisierung zu feilen.

IV.3.2.2 Interpretation

Bearbeitungsverfahren zeichnen sich grundsätzlich durch eine Verknüpfung zwischen zwei Äußerungsteilen aus. Dabei nutzt die reformulierende Person in der Regel Mittel, um die Autorschaft des Gedankens zu markieren (hierzu Goffman 1981, 144 f.). Verweist sie in ihrem Gesprächsbeitrag beispielsweise darauf, dass sie Inhalte äußert, die von der Klient*in gesagt wurden (*Sie sagen, dass*), spricht sie die Autorschaft der Klient*in zu und klassifiziert ihren Beitrag selbst als Hervorheben. Sie kann auch Teile der Autorschaft übernehmen und die Erlebniswelt auf Basis der vorherigen Beschreibungen neu sortieren und ausdrücken. Sie wird dabei sehr wahrscheinlich die eigene Äußerung als Umformulieren kennzeichnen (*Ich habe verstanden, dass*), um zu verdeutlichen, dass sie präzisiert, was die Klient*in sagen könnte.

In Abgrenzung zu diesen Reformulierungsverfahren stehen Interventionen, deren Inhalt offensichtlich auf den Beiträgen der Klient*in gründet, die allerdings markiert werden als Äußerungen, die die Gedankenwelt der Therapeut*in repräsentieren. Es sind also Interventionen, in denen die Therapeut*in nicht nur die Autorschaft übernimmt, sondern auch eine eigene Meinung (*principal*) vertritt und damit die Urheberschaft des Gedankens für sich beansprucht (ebd.). Eine solche Intervention wird meist in Anlehnung an die klinische Psychotherapie als Interpretation bezeichnet (*interpretation / reinterpretative statement*) (Vehviläinen 2003, Bercelli et al. 2008, Peräkylä 2011; 2012). Die Therapeut*in markiert ihre Äußerung darin als potentiell oder vorgeblich abweichend von den Beiträgen der Klient*in. In verschiedenen Studien werden die Unterschiede zwischen Reformulierung und Interpretation im Gesprächsmaterial belegt und detailliert beschrieben (Vehviläinen 2003, Bercelli et al. 2008, Peräkylä 2008, Vehviläinen et al. 2008, Weiste et al. 2015).

Im Gegensatz zur Reformulierung, in denen die therapeutische Person hervorhebt, umformuliert oder verlagert, was bereits von der Klient*in gesagt wurde, geben Interpretationen in erster Linie Einblicke in die Gedankenwelt der therapeutischen Person (Vehviläinen et al. 2008, 194). Die therapeutische Person signalisiert eindeutig, dass die Äußerung als Resultat ihrer eigenen Schlussfolgerungen zu verstehen ist und ihre eigene Sichtweise repräsentiert, und nicht die der Klient*in (Antaki 2008, 29). Die Interpretation zeigt damit eine gewisse Unabhängigkeit (*independency*) von den Beiträgen der Klient*in (Bercelli et al. 2008, 48).

Dass die therapeutische Person ihre eigene Perspektive darstellt, wird beispielsweise markiert mit Hilfe lexikalischer Elemente wie *Ich denke* und *Sagen wir* oder durch evaluative Marker wie Metaphern

und Vergleiche (Bercelli et al. 2008, 48). Bercelli et al. (ebd., 46) wollen gar eine andere Sprechweise bei therapeutischen Personen identifiziert haben, sobald sie den Reformulierungsmodus verlassen und den erzählerischen Bereich betreten, der die Äußerung als die eigene Sichtweise kontextualisiert.

Die Autor*innen Weiste, Peräkylä und Voutilainen (2015, 10) betonen außerdem das besondere Verhältnis von Reformulierung und Interpretation. Sie weisen darauf hin, dass die Interpretation in der Regel auf eine erfolgreiche Vorbereitung durch Reformulierungsverfahren angewiesen ist. Die therapeutische Person behandelt dabei zunächst mit Hilfe von Reformulierungen die Erfahrung der Klient*in als gemeinsames Wissen, das allen Gesprächsbeteiligten zugänglich gemacht wird und beobachtet werden kann. Dadurch vermeidet sie den Eindruck, sie stelle die Erlebniswelt als etwas dar, was nur auf die Klient*in zutrifft, und kaschiert damit außerdem die bestehende Wissens-Asymmetrie bezüglich psychologischer Konzepte. Sie knüpft vorerst lediglich inhaltlich an die vorangehenden Beiträge an – ein Prozess, bei dem Worte, Elemente und Sprachfiguren der Klient*in zirkulierend aufgegriffen werden (ebd.). Erst nach Bestätigung durch die Klient*in eröffnet sich für die therapeutische Person die Möglichkeit, ihre Interpretation in Form einer Frage, einer absurden oder falschen Idee oder eines hypothetischen Vorschlags einzubringen (ebd.). Peräkylä (2008, 103) sieht die wichtigste zu leistende Vorarbeit, um Verfahren wie das Interpretieren überhaupt erst plausibel und möglich zu machen, im Hervorbringen von Reformulierungsverfahren, mit deren Hilfe die therapeutische Person fortwährend den Ursprungsgehalt beeinflusst und verändert.

Sequentiell folgen einer Interpretation in der Regel Zustimmungen und daran anknüpfende Erklärungen (ebd., 105, Peräkylä 2012, 557 f.). Im Gegensatz zu Reformulierungsverfahren lassen Interpretationen eine größere Auswahl an Optionen zu (Bercelli et al. 2008, 49 f.). Präferiert ist Einverständnis durch die Klient*in und darüber hinaus auch ein weiteres Vertiefen der von der therapeutischen Person geäußerten Inhalte.

IV.3.3 Reformulierungsverfahren in der Mediation

Wie bereits in der Einleitung erwähnt, steckt die gesprächslinguistische Forschung zur Mediation gewärtig noch in den Kinderschuhen: Die Anzahl der Studien ist insgesamt relativ überschaubar, einen guten Überblick geben Pick (2017a, 114 f.) sowie Stokoe und Sikveland (2016, 102).

Obwohl viele Studien nicht im Besonderen auf die Analyse von Reformulierungsverfahren ausgerichtet sind, lassen sich in einigen von ihnen aufschlussreiche Hinweise zu Phänomenen dieser Art finden. Jacobs (2002) und Heisterkamp (2006) legen den Fokus beispielsweise eher auf die Analyse kommunikativer Mittel, mit denen mediiierende Personen Neutralität wahren und die Konfliktpersonen in ihrer Integrität stärken können und thematisieren dabei Einflüsse von Reformulierungsverfahren. Unter den kommunikativen Praktiken trägt insbesondere die Reformulierung ein

erhebliches Potential für die mediiierende Person, als neutraler und allparteilicher Pol von den Konfliktpartner*innen wahrgenommen werden zu können (Heisterkamp 2006, 2056). Reformulierungen werden tendenziell so realisiert, dass sie von allen Beteiligten akzeptiert werden können und nicht umstritten sind (Jacobs 2002, 1414, Stokoe, Sikveland 2016, 105). Außerdem zeigt die mediiierende Person mit Hilfe metadiskursiver Elemente wie *Verstehe ich Sie richtig*, *Sie meinen* oder *Das heißt* an, dass sie in der Autorschaft der Äußerung differenziert. Jacobs (2002, 1414) bezieht sich dabei auf das von Goffman (1981, 144 f.) formulierte Verfahren des Verweisens (*Footing*). Dieses Konzept liefert Hinweise über das Produktionsformat einer Äußerung. Eine Sprecher*in ist immer auch Animator*in (*animator*), die die Rolle der Produktion von Äußerungen vollführt. Für gewöhnlich gilt eine Sprecher*in auch als Autor*in (*author*) ihrer Gedanken und Empfindungen, die sie zum Ausdruck bringt sowie als Urheber*in (*principal*), deren Standpunkt und Perspektive durch die gewählten Worte vertreten werden. Doch sobald eine Person eine andere Person zitiert, deren Äußerungen reformuliert oder *für* sie spricht, animiert sie Worte, die von der anderen Person formuliert wurden. Im Reformulieren zeigt eine Person für gewöhnlich an, dass sie nicht die Autor*in der animierten Worte ist und möglicherweise auch nicht die geäußerten Inhalte teilt. Auch die Mediator*in zeigt für gewöhnlich an, dass sie lediglich eine Äußerung reproduziert und die Urheberschaft der Konfliktperson zuordnet und den Gedanken lediglich in neue Worte kleidet. Im Reformulieren zeigt sich ein Spiel mit der Urheberschaft, ein Changieren zwischen einer Zuweisung, bei der die Konfliktperson „als Urheber fungiert oder [...] diese Urheberschaft fiktiv geworden ist“ (Heck 2019, 271). Jacobs (2002, 1414) sieht im Reformulieren ähnlich wie Heritage (1985, 100) eine Gesprächspraktik, die in Alltagsgesprächen nicht in dieser Regelmäßigkeit auftritt. Die Reformulierung wird von der mediiierenden Person angewandt, um die Konfliktperson zu unterstützen und für sie zu sprechen. Dass Jacobs (2002, 1414) das Reformulieren als ein grundlegendes und offenbar häufig angewandtes Verfahren im Mediationsprozess anerkennt, lässt sich aus der Bemerkung ableiten, die mediiierende Person sei mit einer „Lizenz zum Reformulieren“ ausgestattet.

Phillips (1999, 164) betont in seiner Studie vor allem die schöpferische Kraft, die im Reformulieren zu Tage tritt. Er kritisiert, dass insbesondere im Rahmen der meisten Mediationslehrwerke und prozessorientierten Studien Reformulierungsverfahren als Teile des Aktiven Zuhörens simplifiziert und insbesondere in ihrer funktionalen Beschreibung eingegrenzt werden auf folgende Formel: Eine Konfliktperson sagt etwas, die mediiierende Person extrahiert die geäußerten Gedanken, verpackt diese in andere Worte und sendet diese an die Konfliktperson zurück, um den ursprünglichen Sinngehalt abzuprüfen. Reformulierungsverfahren werden auf diese Weise häufig zu Unrecht auf eine Container-Metapher reduziert, anstatt vor allem die aktive Gestaltungskraft anzuerkennen, die die

mediierende Person mit Hilfe von Reformulierungsverfahren auf die Sinnkonstruktion im Gespräch ausübt.

In der mit Reformulierungsverfahren verbundenen Gestaltungskraft sieht Glenn (2010) die Lösung für das scheinbar unvermeidbare Dilemma, in dem sich die mediierende Person sieht: Einerseits ist sie gemäß des person-orientierten Ansatzes (vgl. Abschnitt II.4) aufgefordert, sensibel die Haltungen, Erlebniswelten und Emotionen der Konfliktpartner*innen wertzuschätzen, selbst Lösungsabstinenz zu wahren und den Konfliktpersonen einen größtmöglichen Rahmen an Selbstbestimmtheit zu gewähren. Andererseits obliegt ihr die Aufgabe, den Bearbeitungsprozess in Gang zu setzen, zu begleiten und durch fortwährendes Eingreifen in Form verschiedener Gesprächspraktiken den Mediationsprozess zu leiten, was sie in den Widerspruch führt, mehr oder weniger direktiv Einfluss auf den Fortgang des Gesprächs zu nehmen und (un)bewusst dessen Richtung zu steuern. Glenn (ebd.) sieht in Reformulierungsverfahren eine Klasse äußerst geeigneter Optionen für die mediierende Person repräsentiert, um diesem Dilemma angemessen zu begegnen und beiden Ansprüchen gerecht werden zu können. Formal unterscheidet Glenn (ebd.) zwischen zusammenfassendem und schlussfolgerndem Reformulieren und orientiert sich damit an der Einteilung von Heritage und Watson (1979, 132).

Als Weiterentwicklung der Einteilung von Heritage und Watson (ebd.) kann der Beitrag von Garcia (1995) gelten. Sie differenziert drei verschiedene Formen von Reformulierungsverfahren: Paraphrasieren (*paraphrasing*), Erweitern (*extending*) und das Austauschen (*replacing*). Das Paraphrasieren versteht sie als ein Reformulierungsverfahren, in dem Elemente aus Reduktion und Variation enthalten sind (vgl. Abschnitt IV.2.1.2, S. 53). Sie beschreibt damit Verfahren, in denen die mediierende Person den Inhalt der Bezugsäußerung leicht verändernd wiederholt und durch die Auswahl des Inhalts bestimmte Aspekte hervorhebt (ebd., 31 f.). Die mediierende Person setzt diese Form der Reformulierung vor allem ein, um die Positionen der Konfliktpersonen in eine Aussage zu überführen, die von der jeweiligen Konfliktpartner*in besser akzeptiert werden kann (ebd., 39 f.). Im Gegensatz zum Paraphrasieren wird die Reformulierung beim Erweitern (*extending*) inhaltlich teilweise erheblich angereichert (ebd., 33 f.). Die Erweiterung enthält zwar immer einen inhaltlichen Bezugspunkt zu den Äußerungen der Konfliktperson, benennt darüber hinaus jedoch auch Inhalte, die implizit extrahiert werden können, d. h. die so nicht geäußert wurden. Mediator*innen wenden Erweiterungen beispielsweise an, um Perspektiven zu kommunizieren, die von den Konfliktpersonen vermieden werden. Das dritte Reformulierungsverfahren, das Austauschen (*replacing*) betrachtet Garcia (ebd., 35 f.) durchaus kritisch. Die Mediator*in formuliert hier Inhalte, die von den Konfliktpersonen so keinesfalls ausgedrückt wurden, was für sich genommen noch keinen Anlass zum Problematisieren verschafft. Die Schwierigkeit sieht Garcia vielmehr in einem Rollenwechsel, den die mediierende Person vornimmt: Beim Austauschen

agiert sie als Stellvertreter*in einer Konfliktperson und steigt in die direkte Verhandlung mit der jeweils anderen Konfliktpartner*in ein. In der Regel erweitert sie die Position der reformulierten Konfliktpartei in einem radikalen Sinne. Zwar kann dieses Verfahren konstruktiv in den Prozess eingebunden werden, häufiger jedoch ist das Austauschen auf mehreren Ebenen problematisch. Die mediiierende Person vertritt bei diesem Verfahren tendenziös vereinnahmend die Interessen von nur einer Partei, und gefährdet damit ihren allparteilichen Status. Sie fordert gleichzeitig die andere Partei heraus und greift damit auch deren Autonomie in einem bedeutenden Maß an. Problematisch sind außerdem die unmittelbaren sequentiellen Konsequenzen, die mit diesem Reformulierungsverfahren relevant gesetzt werden: Beide Konfliktpartner*innen werden genötigt, das Angebot der professionellen Helfer*in zu akzeptieren. Ihnen wird damit die Möglichkeit vorenthalten, die Beweggründe ihrer Positionen unmittelbar weiter zu elaborieren, da sie zunächst die Bearbeitung der relevant gesetzten Erwartung erfolgreich einlösen müssen.

Eine weitere spezielle Form von Reformulierungsverfahren habe ich bereits in einem veröffentlichten Beitrag untersucht (Nenoff 2017): Gegenstand dieses Beitrags sind ausschließlich wörtliche und nicht-wörtliche Rephrasierungen im Mediationsprozess. Um einen eindeutigeren Bezug zur Mediations- und Fachliteratur zur Gesprächsführung herzustellen, nutze ich darin allerdings die Bezeichnung „wort-wörtliche Paraphrase“. Während in der Mediations- und Fachliteratur zur Gesprächsführung die Bezeichnung Paraphrase auch als Sammelbegriff sämtlicher Reformulierungsverfahren genutzt wird (vgl. Kapitel III), erscheint diese Bezeichnung im Kontext der Gesprächsforschung unangebracht und inkonsistent, da so die Systematik zwischen rephrasierenden und paraphrastischen Verfahren aufgebrochen würde (vgl. Abbildung 2, S. 71). Im Folgenden wird deshalb die Systematik der Gesprächsforschung beibehalten.

Die Ergebnisse dieses Beitrags sind dennoch äußerst relevant: Während Garcia (1995, 33) Rephrasierungen als Repräsentationsform von Reformulierungsverfahren ausschließt, da ihr Korpus keine derartigen Verfahren enthält, zeige ich in diesem Beitrag, dass Rephrasierungen von den mediiierenden Personen durchaus systematisch angewandt werden (Nenoff 2017). Diese sind durch die Übernahme von Lexemen oder ganzer Phrasen in den Reformulierungsausdruck gekennzeichnet, die unter Umständen grammatisch angepasst werden (beispielsweise durch veränderte Pronomen). Der Bezugsausdruck liegt meist in der vorherigen Äußerung. Der Konfliktperson wird mitunter explizit die Urheberschaft zugeschrieben und die inhaltliche Aussage des Gesprächsbeitrags als deren Position dargestellt (z. B. *Sie sagen, dass...*). Durch die Nähe von Bezugs- und Reformulierungsausdruck wird die Zuschreibung allerdings auch implizit hergestellt. Für gewöhnlich ist die Rephrasierung als Rezeptionssignal in dritter Position einer Sequenz eingebettet (z. B. Frage – Antwort – Rephrasierung oder

Reformulierung – Elaboration – Rephrasierung), dient selbst also nicht zur Aktivierung eines Organisationsmusters. Wird es *vor* der übergaberelevanten Stelle realisiert, erfüllt es die Funktion eines Brückenfortsetzers und ermuntert die sprechende Konfliktperson zur Fortsetzung ihres Gesprächsbeitrags. Wird es *nach* der übergaberelevanten Stelle realisiert, dient es als Aufforderungssignal, mit dem das Rederecht übergeben und so ein Fortsetzen des Gesprächsbeitrags prädiert wird. Die medierende Person kann die Rephrasierung nutzen, den Inhalt zu strukturieren und dabei den Gesprächsfluss der Konfliktperson aufrechtzuerhalten oder zumindest eine erneute Bezugnahme zu evozieren. Entgegen der allgemeinen Darstellung in der Mediations- und Fachliteratur zur Gesprächsführung, die Rephrasierung sei tendenziell zu vermeiden, belegen die Analysen, dass dieses Verfahren im Mediationsprozess vielfältige interaktionale Aufgaben erfüllen kann. Beispielsweise wird die Rephrasierung von den medierenden Personen zur Rederechtübernahme, zur inhaltlichen Strukturierung und zur Vorbereitung neuer Impulse genutzt (vgl. Nenoff 2017).

Eine dritte gesprächsanalytische Studie zu Reformulierungsverfahren im Mediationsprozess stammt von Stokoe und Sikveland (2016). Die beiden Autor*innen zeigen in ihrem konversationsanalytischen Beitrag, dass die medierenden Personen unterschiedliche Aufgaben in der Reformulierungsarbeit leisten. Entweder repräsentieren die Reformulierungsverfahren lediglich die Sichtweise oder Haltung einer Konfliktperson, in vielen Fällen wird die Reformulierung jedoch darüber hinaus in eine Version transformiert, die geeignet ist, reziprok von allen Konfliktpersonen geteilt und anerkannt zu werden (Stokoe, Sikveland 2016, 104). Stokoe und Sikveland (ebd., 104 f.) zeigen außerdem einige Merkmale der sequentiellen Einbettung von Reformulierungsverfahren im Mediationsprozess. Beispielsweise werden sie systematisch als Interventionsmöglichkeit in Kontexten genutzt, in denen sich gegenseitige Vorwurfssequenzen der Konfliktpersonen häufen. Außerdem dient die Reformulierung in vielen Fällen als Vorbereitung einer lösungsorientierten Frage, die direkt angeschlossen werden kann, meist in Form einer hypothetischen Zukunftsfrage. Die Mediator*innen erfüllen so den an sie gerichteten Auftrag, an der im Mediationsgespräch latent angelegten Lösungsorientierung zu arbeiten. Im Anschluss an die Fragen bieten die Konfliktpersonen selten eine Antwort an, häufiger führen sie ihre Beschwerden weiter aus. Darüber hinaus nutzen die medierenden Personen die von ihnen gestellte Frage teilweise selbst, um eine mögliche Antwort zu formulieren. Die Antwort wird dabei als Angebot hervorgebracht, ohne den Anschein einer Anweisung oder eines Ratschlages zu erwecken. Obwohl die medierende Person damit sehr aktiv in den Entscheidungsprozess eingreift, spiegelt sich nach Ansicht der Autor*innen in der Gesamtheit dieser Sequenz, vor allem durch die Einbettung der Reformulierung, die mediatorische Grundhaltung wider (ebd., 111 f.): Mit Hilfe der Reformulierung inszeniert sich die medierende Person als allparteilich und person-orientiert. Reformulierungsverfahren bilden darüber hinaus nicht nur den wesentlichen ersten Teil einer häufig vorkommenden Sequenz,

sondern können als Herzstück des Mediationsprozesses bezeichnet werden (Stokoe, Sikveland 2016, 112), weil sie einerseits das Gemeinsame der Konfliktpersonen in den Vordergrund stellen und dabei gleichzeitig zur subtilen Vorbereitung von Lösungen dienen.

IV.4 Zusammenfassung: Reformulierungsverfahren in der Gesprächsforschung

Nach den vorangehenden Abschnitten sollen die im Diskurs der Gesprächsforschung etablierten Reformulierungsverfahren in einer Übersicht (vgl. Abbildung 2, S. 71) dargestellt werden. Die vertikale Ebene repräsentiert darin die unterschiedlichen Verfahren, die horizontale Ebene verweist auf Ähnlichkeiten in der Form-Funktions-Zuschreibung in verschiedenen Forschungskontexten. So werden die Bedeutungs differenzen und -überschneidungen deutlicher sichtbar.

Sämtliche Bezeichnungen erheben in ihrer Abgrenzung zueinander den Anspruch, formale, kontextuelle und situative Besonderheiten zu betonen. Sie spiegeln in ihrer gemeinsamen Darstellung die Komplexität von Reformulierungsverfahren in gesprochener Sprache wider und erlangen dadurch ihre jeweilige Berechtigung. Jede Spalte in Abbildung 2 stellt dabei bestimmte Aspekte in den Vordergrund und repräsentiert eine bestimmte Perspektive auf das Phänomen reformulativer Interventionen.

Die erste Spalte bildet ein Kontinuum ab, in welchem sich paraphrastische und nicht-paraphrastische Reformulierungsverfahren bewegen können. Die Beschreibung mit Hilfe des Kontinuums eröffnet die Möglichkeit, die Gegensätze dieser Pole in den Vordergrund zu rücken und deren formale und funktionale Eigenschaften zu kontrastieren und zuzuspitzen statt kleinschrittige Abstufungen vorzunehmen. Die zweite Spalte differenziert die in deutschsprachigen Studien im Kontext der Gesprächsforschung gebräuchlichen Bezeichnungen reformulativer Verfahren. Diese Perspektive eignet sich, um Reformulierungsverfahren in gesprochener Sprache formal zu klassifizieren. Die Spalten drei und vier eröffnen einen vergleichenden Blick auf die Bezeichnungen reformulativer Verfahren in zwei weiteren Forschungskontexten. In Spalte drei sind die Konzeptualisierungen aus dem Psychotherapiekontext zusammengefasst, in Spalte vier die aus der Mediation.

Die in diesem Kapitel dargestellten Systematiken von Reformulierungsverfahren in gesprochener Sprache bieten eine umfangreiche Grundlage für eine empirische Analyse von Reformulierungsverfahren in Mediationsgesprächen. Sie eröffnen formal und funktional eine Vielzahl von Anknüpfungspunkten, mit denen die Nuancen von Reformulierungsverfahren abgebildet werden können. Daher wird darauf verzichtet, bestimmte Bezeichnungen vor der Analyse von Reformulierungsverfahren für eine eigene Klassifikation zu bevorzugen bzw. sich auf eine festzulegen. Die in Abbildung 2 dargestellten Verfahren sollen gemeinsam die Basis für die Terminologie und den

Ausgangspunkt einer systematischen qualitativen Analyse von Reformulierungsverfahren in den vorhandenen Mediationsgesprächen bilden.

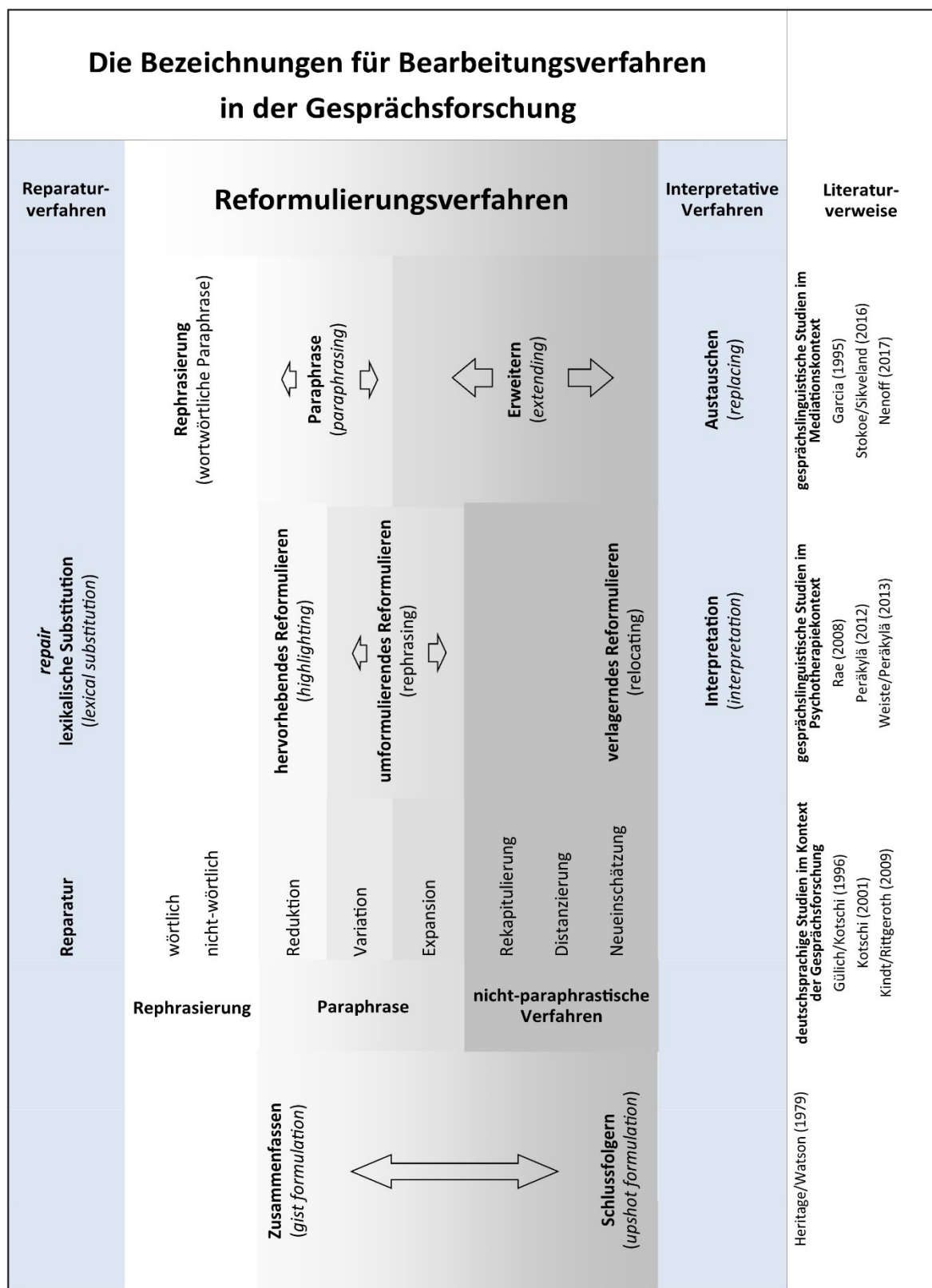


Abbildung 2: Bearbeitungsverfahren in der Gesprächsforschung

V. Methodischer Ansatz der Untersuchung

Blickt man auf den methodischen Zugang aller Studien, in denen Mediation Gegenstand der Analyse ist, dann ist die gesprächslinguistische Perspektive in der Summe unterrepräsentiert. Die meisten Daten-basierten Studien beruhen hauptsächlich auf Selbstbeobachtungen, Fragebögen und Interviews. So greifen einige Autor*innen beispielsweise bei dem Versuch, erfolgreiche und nicht erfolgreiche Strategien im Mediationsprozess zu generieren, einzig auf Aussagen von Mediator*innen zurück (Alberts et al. 2005, Goldberg 2005, Goldberg, Shaw 2007). Andere integrieren immerhin auch die Perspektive weiterer Beteiligter wie der Konfliktpartner*innen, beispielsweise bei der Analyse des Mediationsstils (neutral, bewertend, verstehensbasiert): Hier liegen einige Beiträge vor, in denen eine qualitative Auswertung nicht am Gespräch selbst, sondern vorrangig über Interviews oder Selbsteinschätzung durchgeführt werden (Charkoudian 2010, für einen ausführlichen Überblick Wall et al. 2011).

Ohne konkrete Beschreibung und Auseinandersetzung mit dem Verfahren läuft der Mediationsdiskurs Gefahr, Mediation einzig dadurch zu erklären, dass sie stattfindet (Will 2011, 8). Es ist notwendig, das professionelle Handeln im Mediationsprozess aus einer geeigneten analytischen, wissenschaftlichen Perspektive darzustellen. Der Mangel an empirischer Grundlagenforschung zu mediatorischer Interaktion wird häufig problematisiert und die Forderung nach detaillierten Beschreibungen der Konzepte und Methoden sowie nach systematischen Analysen ihrer Wirkungsbedingungen in aller Regelmäßigkeit wiederholt (u. a. Phillips 1999, 178, Moore 2003, 14, Hinshaw, Wissler 2005, Jones 2005, 131, Hedeon et al. 2010, 170, Will 2011).

Die Eigenschaft mediatorischen Handelns, vorrangig kommunikativ ausgeübt zu werden, qualifiziert zur Rechtfertigung, die kommunikative Wirklichkeit zum Ausgangspunkt systematischer Analysen zu nutzen (Ballreich 2012, 223, Pick 2017a, 116). Das gilt umso mehr, wenn ein konkretes sprachliches Verfahren wie die Reformulierung in den Mittelpunkt der Analyse rückt. In diesem Kapitel sollen die notwendigen methodologischen Bausteine beschrieben werden, die den Rahmen für eine Analyse von Reformulierungsverfahren auf Basis authentischen Gesprächsmaterials bilden. Ein Überblick über die einflussreichsten Strömungen aus der Gesprächsforschung wird im ersten Abschnitt (vgl. V.1, S. 73) gegeben. Der zweite Abschnitt (vgl. V.2, S. 74) bildet den Hauptteil dieses Kapitels. Darin werden methodische Prinzipien formuliert, die als Grundlage für die qualitative gesprächsbasierte Analyse von Reformulierungsverfahren im Mediationsprozess dienen sollen. Im Anschluss werden außerdem die Schwierigkeiten der Datenakquise (vgl. Abschnitt V.3, S. 86), die Besonderheiten des Korpus (vgl.

Abschnitt V.4, S. 88) sowie die Prinzipien und die Notwendigkeit von Transkriptionskonventionen (vgl. Abschnitt V.5, S. 91) dargestellt.

V.1 Methodisch Gespräche analysieren

Die Gesprächsforschung ist eine noch relativ junge Wissenschaftsdisziplin, die ihren Durchbruch vor allem in der Mitte der zweiten Hälfte des 20. Jahrhunderts erlebte. Zwar könnte man in diesem Zusammenhang auf die Rhetorik verweisen, die auf eine bis in die Antike reichende Forschungstradition zur Mündlichkeit blickt. Allerdings stellt die Rhetorik Mündlichkeit vorrangig in präskriptiven Zusammenhängen dar. Die Gesprächsforschung zeichnet sich dagegen vor allem durch ihren deskriptiven Charakter aus. Ziel der Gesprächsforschung ist die Beschreibung mündlich-sprachlichen Handelns, das in verschiedenen Handlungsfeldern hervorgebracht wird. Mit den errungenen technischen Möglichkeiten, den Analysegegenstand auf Tonbändern und Videoaufnahmen zu konservieren, sind wesentliche Bedingungen eingetreten, gesprochene Sprache einer systematischen Analyse zugänglicher zu machen. Gesprochene Sprache war damit kein ausschließlich flüchtiges Phänomen mehr, sondern konnte ausschnittsweise dokumentiert quasi beliebig oft wiederholt einer Analyse unterzogen werden. Im Zuge der Digitalisierung ergaben und ergeben sich nochmals Erleichterungen im Umgang mit Gesprächsdaten wie z. B. verbesserte Möglichkeiten der Wiedergabe und Vervielfältigung, der technischen Unterstützung bei der Segmentierung und Etikettierung interaktionaler Phänomene usw.

Innerhalb der Gesprächsforschung entwickelten sich eine Vielzahl von Ansätzen und Strömungen, die teilweise gemeinsame und mitunter auch grundsätzlich antagonistische Annahmen in den jeweiligen Methodologien hervorbrachten. Deshalb kann der Begriff „Gesprächsforschung“ auch nicht als Terminus für eine einheitliche Forschungsrichtung dienen (Hagemann, Rolf 2001, 887). Im englischsprachigen Raum wird insbesondere zwischen der ethnomethodologischen Konversationsanalyse (engl. *Conversational Analysis*, auch CA) und der eher sprechakttheoretisch ausgerichteten funktional-pragmatischen Diskursanalyse (engl. *discourse analysis*) unterschieden – eine Gegenüberstellung, die zwar immer wieder als vereinfachend bezeichnet wird (Levinson 2000, 311), aber mit deren Hilfe das Kontinuum der methodologischen Annahmen salient und prägnant kontrastiert werden kann (für einen Einblick in die CA Schegloff 2007, Sidnell 2010, Hutchby, Wooffitt 2018, Birkner et al. 2020, für einen Einblick in den diskursanalytischen Ansatz in der Gesprächsforschung Ehlich 1991, Rehbein 2001, Bendel Larcher 2015).

In Abgrenzung zur englischsprachigen Gesprächsforschung haben sich die Strömungen im deutschsprachigen Raum teilweise eigenständig weiterentwickelt in dem Sinn, dass die Gegensätze weniger zu Tage treten (Becker-Mrotzek, Meier 1999, 18 f., Pick 2017b, 1 f., deutschsprachige Einführungen in die Gesprächsforschung in diesem Sinne u. a. Brünner et al. 1999, Henne, Rehbock 2001, Deppermann 2008, Brinker, Sager 2010). Diese Ansätze lassen zwar eine Tendenz in ihrer methodologischen Zugehörigkeit erkennen, berücksichtigen aber auch die Gemeinsamkeiten der Forschungstraditionen und formulieren daraus Synthesen der theoretischen und methodologischen Grundannahmen. So steht jeweils die mündliche Kommunikation uneingeschränkt im Vordergrund sowie die Überzeugung, dass Ziele mit Hilfe organisierter und strukturierter Verfahren interaktiv hergestellt werden. Je nach Analyseperspektive können dabei form- und/oder funktionsbezogene Vorgehen ihre Berechtigung erhalten (Deppermann 2008, 14 f.).

V.2 Methodologische Prinzipien bei der Analyse von Reformulierungsverfahren im Mediationsgespräch

Die Analyse von Reformulierungsverfahren im Mediationsprozess erfordert methodologische Prinzipien, um einen Rahmen vorzugeben, in dem sich die untersuchende Person bewegen sollte und bewegen darf. Der nun folgende Abschnitt, in dem die für die Analyse wesentlichen Prinzipien detailliert formuliert werden, soll dieses methodologische Fundament bilden. Die im vorigen Abschnitt genannten Strömungen aus der Gesprächsforschung dienen dazu als Ausgangspunkt. Der darauf aufbauende methodologische Rahmen wird besonders durch Annahmen aus der ethnomethodologischen Gesprächsforschung getragen und stützt sich besonders auf das gesprächsanalytische Konzept Deppermanns (1997, 77 f., 2008, 49 f.).

Die Basis dieses Konzepts gründet auf der Annahme, die Beteiligten würden die interaktive Ordnung in einer Weise herstellen, von der sie annehmen, dass genau diese Herstellung der sozialen Wirklichkeit auf Akzeptanz bei den Interaktionspartner*innen treffen wird. Ein solcher Ansatz intendiert beispielsweise folgende Fragen: Wie werden die Reformulierungsverfahren als solche von den Beteiligten qualifiziert? Welche Inhalte wählt die mediierende Person aus den vorangehenden Beiträgen? Was wurde in der Reformulierung verändert? Welche Folgehandlungen werden durch die Reformulierungsverfahren prädiiziert? Wie werden sie in den Gesprächsverlauf geordnet? Wie werden sie von allen Beteiligten vorbereitet? Welche Aufgaben lösen die Beteiligten ein, wenn sie agieren, wie sie agieren?

V.2.1 Naturalistische Analyse

Innerhalb der Gesprächsforschung besteht Konsens in der Forderung, dass nur solche Gespräche für detaillierte Analysen genügen dürfen und können, in denen die Beteiligten unbeeinflusst von äußeren Einflüssen interagieren (Lalouschek, Menz 1999, 57 f., Deppermann 2008, 21 f.). Weder dürfen sie über den Zweck der Analyse Bescheid wissen, noch darf das Gespräch ausschließlich zum Zweck der Analyse herbeigeführt werden. Die Daten sollten so „natürlich“ wie möglich die Wirklichkeit repräsentieren. Gespräche beispielsweise, in denen Rollenspieler*innen agieren oder in denen an die Gesprächsteilnehmenden fiktive oder arrangierte Aufgaben gestellt werden, gelten als unzureichende oder gar verfälschte und unauthentische Datengrundlage (Deppermann 1997, 78 f., Gülich, Mondada 2008, 1, Hutchby, Wooffitt 2018, 69 f.). Die Annahme, dass sich simulierte Gespräche von natürlichen Gesprächen fundamental unterscheiden, basiert nicht einzig auf theoretischen Überlegungen. Stokoe (2013) zeigt in ihrer Studie die Diskrepanz zwischen der Selbstwahrnehmung von Rollenspieler*innen und den mit Hilfe der CA herausgefilterten effektiven Techniken.

V.2.2 Datengetriebene Analyse – Zur Rekonstruktion der Konstitutions- und Organisationsprinzipien

Gesprächsforschung ist darüber hinaus sowohl in konversations- als auch diskursanalytischer Ausprägung grundsätzlich qualitativ empirisch angelegt. Die Fragestellungen sollen explorativ entwickelt und prinzipiell aus dem zu beobachtenden Geschehen abgeleitet werden. Die Analyse wird also datengetrieben vorgenommen und geschieht weitgehend hypothesenfrei (Deppermann 1997, 79 f., Hutchby, Wooffitt 2018, 89). Den Ausgangspunkt der Analyse bildet immer die Dokumentation der Aktivitäten und Phänomene zwischen den Gesprächsbeteiligten. So „kontra-intuitiv, unwesentlich, zufällig, unverständlich oder chaotisch“ der Verlauf der Interaktion zunächst erscheint, müssen die Details gerade deshalb möglichst präzise abgebildet werden (Deppermann 2008, 78). Sacks, der als einer der ersten seine Analysen ausschließlich unter Zuhilfenahme von Tonbandaufnahmen durchführte, betont die Notwendigkeit einer detailreichen, datengetriebenen Analyse: „It is possible, that detailed study of small phenomena may give an enormous understanding of the way humans do things and the kinds of objects they use to construct and order their affairs“ (Sacks 1984, 24), und weiter: „from close looking at the world we can find things that we could not, by imagination, assert were there“ (ebd., 25).

Die Grundidee der konversationsanalytischen Formel „order at all points“ (ebd., 22), wonach Gespräche systematisch verlaufen, lässt sich wohl auf sämtliche Ansätze der Gesprächsforschung ausweiten. Sprachliches Handeln wird als Abfolge erforschbarer Regelmäßigkeiten verstanden, aus der

sich Ordnungsprinzipien, wie beispielsweise die Möglichkeit, Gespräche in einzelne Gesprächssequenzen zu zerlegen, ableiten lassen.

Ein wesentlicher Gedanke der Ethnomethodologie, einer einflussreichen Strömung innerhalb der Gesprächsforschung und theoretisches Fundament der ethnomethodologischen Konversationsanalyse, liegt in der Annahme, dass soziale Ordnung in all ihren Facetten wie dem Sinn-Zuschreiben von Handlungen oder Ereignissen keinesfalls eine prinzipiell vorgegebene Entität darstellt, auf die schon die Urahnen der Mitglieder einer Gruppe zugreifen konnten und die weiterhin für unbestimmte Zeit Bestand haben wird. Die soziale Ordnung wird nicht von sozialen Normen determiniert, sondern fortwährend von den Mitgliedern methodisch hergestellt (*accomplishment / achievement*) (Garfinkel 1967, 1 f.). Mitglieder einer Gruppe orientieren sich freilich zwar in ihrem Verhalten an einem normalen Verlauf der Dinge und hängen durchaus der Vorstellung an, dass von einer Normalität der Dinge ausgegangen werden kann, im Grunde halten sie diese Normalität jedoch durch die eigenen Handlungen aufrecht. Jede Handlung eines Gruppenmitglieds wird somit Teil und Ergebnis von Interpretationsprozessen, die den anderen Beteiligten zeigen sollen, wie es selbst die Handlung interpretiert und interpretiert wissen will. In Interaktionen wird dies implizit, teilweise auch explizit, eingefordert. Die Beteiligten sind in der Ausübung ihrer situativen Praktiken fortwährend mit der Aufgabe beschäftigt, die gerade ablaufenden Handlungen und Handlungssituationen „als sinnhaft organisierte Ereignisse beschreibbar, erzählbar und erklärbar“ zu machen (Bergmann 2001, 921, außerdem Stukenbrock 2013, 221). Diese Eigenschaft wird auch mit dem schwer übersetzbaren Begriff *accountable* umschrieben (Garfinkel 1967, 1 f., Garfinkel, Sacks 1970, 351).

Eine Analyse von Gesprächsdaten muss dieser Forschungslogik folgend rekonstruktiv vorgehen und die Methoden der Systematik (*machinery*) aufdecken, die von den Gesprächsbeteiligten entwickelt und praktiziert wird (Sacks 1984, 26). Anhaltspunkte liefert das Datenmaterial selbst: Die Gesprächsbeteiligten zeigen sich gegenseitig an, wie sie „Sinn und soziale Ordnung herstellen, Handlungsaufgaben bewältigen und Zwecke verfolgen“ und was sie dabei als relevant erachten, weil an sie der Anspruch gestellt wird, dies fortwährend einzulösen (Deppermann 1997, 80). Garfinkel und Sacks (1970, 350) bezeichnen diesen Prozess als selbst-deskriptiv (*self-explicating*).

Die Gesprächsforschung geht davon aus, dass sich die Systematik dieser Ordnung nicht nur den Gesprächsbeteiligten eröffnet, da sie im Prozess darauf zuzugreifen in der Lage sind, sondern analytisch rekonstruiert auf Muster zurückgeführt werden kann. Gegenwärtig treten in der Gesprächsforschung dabei vor allem zwei miteinander verwobene Dimensionen in den Vordergrund: Zum einen gilt es, diese Muster sowohl in ihrer prozeduralen als auch pragmatischen Dimension zu beschreiben und schließlich das systematisch bestehende Verhältnis zwischen beiden Dimensionen offenzulegen (Deppermann 2008, 79 f.).

Die prozedurale Dimension fokussiert in erster Linie die konstitutiven Merkmale der identifizierten Gesprächspraktiken. Die Frage nach dem *Wie* (Deppermann 2008, 79) bildet diese Dimension sehr treffend ab und spiegelt deren Ziel wider: Es geht um die Beschreibung von Verfahren innerhalb ihrer eigenen Bezugsrahmen, d. h. der Gesprächssituationen.

Daneben eröffnet das Vorhandensein der sozialen Ordnung allen Beteiligten die implizit gestellte Frage nach dem Grund, weshalb ein bestimmtes Verfahren gewählt wurde, dem *Why that now?* (Sacks, Schegloff 1973, 301). Jedes Interaktionsverfahren ist geeignet, bestimmte Aufgaben zu bewältigen. Oder aus der Sicht der Gesprächsbeteiligten gesehen: Die Aufgaben und Probleme, vor die sich die Gesprächsbeteiligten gestellt sehen, lösen sie im Moment des Auftretens mit den aus ihrer Perspektive sinnvollsten Verfahren. „Problem“ wird hier in Anlehnung an Bergmann (1981a, 22) nicht im eigentlichen Sinne als Problem verstanden, sondern im Sinne einer Interaktionsaufgabe: Da den Gesprächsbeteiligten Probleme dieser Art in den meisten Fällen gar nicht bewusst werden und sie diese weitgehend systematisch mit den ihnen zur Verfügung stehenden Methoden zu lösen in der Lage sind, werden sie auch als „unproblematische Probleme“ (ebd.) bezeichnet. Es sind die Gesprächsbeteiligten selbst, die das jeweils angewandte methodische Verfahren dadurch als das jeweils effektivste kontextualisieren, indem sie es anwenden. In der analytischen Rekonstruktion lässt sich daraus in Verbindung mit der prozeduralen Dimension das „Wozu“ erschließen (Deppermann 2008, 79 f.).

Zum Nachweis von Phänomenen in gesprochener Sprache wird in der Analyse vorrangig die Methode der Kollektionsbildung angewendet (Hutchby, Wooffitt 2018, 89 f.). Es gibt zwar auch die Möglichkeit von Einzelfallanalysen, in denen signifikante interaktionale Details in der Hervorbringung einer Sequenz offengelegt werden (ebd., 113), aber wenn es um das Aufdecken wiederkehrender Phänomene in gesprochener Sprache geht, ist das Bilden von Kollektionen geeigneter. Hierfür werden die identifizierten Phänomene im Material gekennzeichnet und „Kollektionen ähnlich gearteter Beispiele“ gebildet (Gülich, Mondada 2008, 1), deren Ordnungsprinzipien rekonstruiert und unter Umständen mit ähnlichen Kollektionen verglichen. Aufbauend auf einer wiederholbaren, validen Beschreibung dürfen Kategorien und Hypothesen entwickelt und erprobt werden in einem Prozess, der als zirkulär in einem Kreislauf zwischen empirischer Ergebnisbildung und Theorieentwicklung beschrieben wird (Deppermann 2008, 79 f.).

Im zweiten Schritt wird ein Beispiel herausgegriffen und in seinem Auftreten formal detailliert beschrieben. Vor allem der sequentielle Kontext findet dabei besondere Beachtung, also die Beschreibung des Phänomens in Bezug zu seinen vorherigen und nachfolgenden Gesprächszügen. Einzelfälle aus den jeweiligen Kollektionen erhalten dabei durchaus besondere Aufmerksamkeit. Allerdings nicht

in dem Sinn, dass der Bezug zur jeweiligen Kollektion gelöst wird, sondern in einer Weise, dass jeder Einzelfall den Nachweis der Kollektion erbringen können muss (Deppermann 2008., 78 f.).

In einem dritten Schritt geht es zurück zum Korpus, um zu zeigen, ob auch die anderen Beispiele der Analyse folgen (Hutchby, Wooffitt 2018, 89 f.). Interessanterweise werden beim Nachweis von Kollektionen nicht nur die Fälle beachtet, die das Muster des jeweiligen Organisationsprinzips erfüllen. Vor allem auch die empirisch abweichenden Fälle sollten herangezogen werden, denn Abweichungen von gültigen Organisationsprinzipien werden in der Regel in den Reaktionen der Beteiligten sichtbar (*noticeable absence*) (ebd., 93). In der konversationsanalytischen Gesprächsforschung spricht man in diesem Fall von „Sinnüberprüfung am nächsten Redebeitrag“ (*next-turn-proof-procedure*) (Birkner et al. 2020, 241). Gerade diese Abweichungen vom normalen Vollzug liefern „valide Hinweise auf die Gültigkeit von Organisationsprinzipien“ (Deppermann 1997, 81).

V.2.3 Die Bedeutung der Sequenz

Wenn wir gesprochene Sprache analysieren wollen, sollte das Entstehen ihrer Handlungsprozesse in den Mittelpunkt gerückt werden. Denn die Beteiligten eines Gesprächs bringen die Handlungsprozesse organisiert hervor, das heißt, sie setzen alles was sie tun, zeitlich und inhaltlich Moment-für-Moment miteinander in Bezug (Garfinkel, Sacks 1970, Heritage, Watson 1979, 136.). Die Strukturen sozialer Wirklichkeit entstehen einzig in einer zeitlichen Abfolge koordinierter und angepasster Handlungsprozesse, sie „‘existieren‘ nur in Form zeitlicher Ablaufgestalten von Interaktionen“ (Deppermann 1997, 81). Deshalb liegt in der Enthüllung der zeitlichen Abfolge aufeinanderfolgender Handlungsprozesse – vor allem aus konversationsanalytischer Perspektive – die bedeutsamste Ressource zum Verständnis sozialer Wirklichkeit. Die Bedeutungen und Funktionen sprachlicher Handlungen lassen sich nur aus ihrer sequentiellen Anordnung heraus rekonstruieren.

Im Forschungsprozess sollte die analysierende Person daher immer die Perspektive der Interaktionsteilnehmer*innen einnehmen. An die Interaktionsteilnehmer*innen wird stets die Bearbeitung der impliziten Frage gestellt, weshalb eine Äußerung in dieser Form an dieser Stelle realisiert wurde, welche Bedeutungen damit verbunden sind und was diese Äußerung relevant setzt, also welche Erwartungen durch diese Äußerung an die Beteiligten herangetragen werden. Sie bewerten alles Handeln und stellen implizit die Fragen nach dem *Why that now?* und dem nächsten möglichen Gesprächsschritt (Sacks, Schegloff 1973, 301). Die Bedeutungen aller Äußerungen können nur aus ihren jeweiligen Positionen in der Folge der Gesprächsschritte heraus abgeleitet werden. So, wie das Gespräch Moment für Moment von den Beteiligten hergestellt wird, kann es später Schritt für Schritt rekonstruiert werden. Im Zentrum jeder Rekonstruktion stehen deshalb die Analyse der sequentiellen Anordnung

und die Fragen: „Was kam vorher? Was folgt? Warum?“ (Weiste, Peräkylä 2014, 689, Übersetzung H. N.).

Es geht also darum, interaktionales Handeln als geordnete Abfolge sequentiell strukturierter Kategorien zu begreifen. Wann immer beispielsweise Gesprächsteilnehmer*innen Reformulierungsverfahren realisieren, folgen sie dabei der sozialen Ordnung, die sie für diesen situativen Rahmen annehmen. Der Auftrag an die Analyse dieser Arbeit liegt deshalb mindestens in der Beantwortung der Fragen, in welcher Form Reformulierungsverfahren im Mediationsprozess auftauchen, welche Bedingungen erfüllt sein müssen, welche Optionen für die Gesprächsbeteiligten im Anschluss zur Verfügung stehen, und wie zwingend diese Optionen erscheinen.

V.2.3.1 Paarsequenz

Seit den Arbeiten von Harvey Sacks konnten eine Vielzahl von Strukturen offengelegt werden, die zeigen, wie die Interaktionspartner*innen die Abfolge, die Zusammenhänge und die Kohärenz organisieren und absichern. Besonders offensichtlich treten diese Ordnungsprinzipien bei den so genannten Paarsequenzen (*adjacency-pairs*) an die Oberfläche (Hutchby, Wooffitt 2018, 42 f., Birkner et al. 2020, 242). Paarsequenzen setzen sich zusammen aus mindestens zwei Gesprächsschritten, die normalerweise direkt aufeinander folgen. Sie werden von verschiedenen Sprecher*innen produziert und stehen geordnet zueinander als erster und zweiter Paarteil (*first pair part* und *second pair part*), bei der der erste Teil anzeigt, dass eine bestimmte Klasse von Erwiderung (*response*) für den zweiten Teil relevant gesetzt wird. Die Abfolge der Handlungen unterliegt also einem bestimmten Muster. Paarsequenzen kommen in fast jeder Interaktion vor. Als besonders beispielhaft für eine Paarsequenz gilt die Frage-Antwort-Sequenz: Wenn eine Gesprächspartner*in eine Frage äußert, folgt in der Regel eine Antwort. Die Befragte kann mitunter auch unter weiteren Optionen wählen (beispielsweise eine Gegenfrage äußern oder schweigen). So klar die Beziehung zwischen Frage und Antwort erscheinen mag, so genuin ist allen Äußerungen eine elementare Eigenschaft verhaftet: Jede Gesprächsäußerung, auch wenn sie nicht eindeutig als ein Element einer Paarsequenz produziert wird, stellt eine Hier-und-jetzt-Definition der Situation her, auf die die nachfolgende Äußerung ausgerichtet sein wird (Atkinson, Heritage 1984, 5). Sacks und Schegloff (1973, 296) prägten hierfür den Begriff *sequential implicativeness*, worin der Gedanke ausgedrückt wird, dass mit jeder Äußerung stillschweigende sequentielle Annahmen über die interaktiven Konsequenzen erhoben werden. Mit jeder Äußerung konstituiert und definiert eine Sprecher*in damit die Situation aufs Neue und zeigt so der nächsten Sprecher*in an, was beide in diesem Moment im Begriff sind zu tun. Gleichzeitig führt (und begrenzt) sie die nachfolgende Sprecher*in darin, was als nächstes zu tun ist. Ein konstitutives Merkmal von Paarsequenzen besteht also darin, dass mit dem Realisieren eines ersten Teils der Sequenz sowohl die Rezipient*in als auch die Sequenzinitiator*in zur Einhaltung bestimmter Regeln verpflichtet werden: „A basic rule of

adjacency pair operation is: given the recognizable production of a first pair part, on its first possible completion its speaker should stop and a next speaker should start and produce a second pair part from the pair type the first is recognizably a member of“ (Schegloff, Sacks 1974, 239).

Die Beiträge der Beteiligten folgen dabei grundsätzlich dem Prinzip der lokalen Kohärenz. Erfüllt ein Beitrag nicht die Bedingung einer erwarteten zeitlich-linearen Abfolge, wird dies von den Beteiligten signalisiert und der „normale Vollzug“ unterbrochen (Deppermann 1997, 81). Die Beteiligten unternehmen in diesen Fällen Versuche, die soziale Ordnung wiederherzustellen. Eine Sprecher*in, die die sequentielle Kohärenz außer Kraft setzt, markiert die sequentielle Diskontinuität beispielsweise für gewöhnlich selbst in ihrem Beitrag. Dies kann durch eine Vielzahl von Merkmalen realisiert werden: Ein thematischer Neuanfang kann beispielsweise sowohl prosodisch (Tonhöhen sprung, Dynamikveränderungen etc.) von der Vorgängeräußerung abgesetzt werden und gleichzeitig lexikalisch (*a propos*) als solcher installiert werden (Gülich, Mondada 2008, 49 f.).

Eine Gesprächsanalyse in diesem Sinne hat stets zum Ziel, die normative Erwartung zu formulieren, die mit einer Äußerung etabliert wird. Schegloff (1968, 1083 f.) spricht in diesem Zusammenhang von konditioneller Relevanz (*conditional relevance*): „given the first, the second is expectable; upon its occurrence it can be seen to be a second item to the first; upon its nonoccurrence it can be seen to be officially absent – all this provided by the occurrence of the first item“ (ebd., 1083). Konditionelle Relevanz zeigt sich besonders im Fall der Abwesenheit eines bestimmten Gesprächszuges. Dabei muss dies gar nicht auf den ersten Blick auffallen. Denn der Aufbau eines ersten Teilsegments einer Paarsequenz, das starke normative Erwartungen impliziert, führt nicht immer dazu, dass die Gesprächsteilnehmer*innen gezwungen sind, ausschließlich diese Erwartungen zu erfüllen. Offenbar verfügen Gesprächsteilnehmer*innen „über methodische Verfahren, um mit solchen Erwartungen umzugehen, sie entweder außer Kraft zu setzen oder den erwarteten zweiten Teil der Paarsequenz sequenziell zu verzögern. So können zweite Sprecher etwa die etablierte konditionelle Relevanz umkehren (beispielsweise indem sie auf *tut mir leid* antworten mit *nein ICH muss mich entschuldigen*) oder eine neue konditionelle Relevanz schaffen (z. B. indem sie auf eine Frage mit einer Gegenfrage reagieren)“ (Gülich, Mondada 2008, 52, Hervorhebung im Original).

V.2.3.2 Präferenz

Innerhalb des Bereichs zur Erfüllung der normativen Erwartung eröffnen sich für die zweite Sprecher*in meist systematisch zwei alternative Optionen für den zweiten Teil, wobei häufig eine der Optionen als präferiert gekennzeichnet wird. Beispielsweise können Einladungen oder Vorschläge angenommen oder abgelehnt werden – eine Ablehnung wird in den meisten Fällen die dispräferierte Folge sein. Und die präferierte Folge auf eine Bitte ist sicherlich deren Erfüllung, im Gegensatz zur

Zurückweisung, die die dispräferierte Folge darstellen dürfte (ebd., Schegloff 2007, 58 f., Birkner et al. 2020, 249 f.).

Im Konzept der Präferenzstrukturen wird davon ausgegangen, dass in Paarsequenzen eindeutige Präferenzen relevant gesetzt werden. Das erste Segment eröffnet eine präferierte und eine dispräferierte Folge, die alternativ an die zweite Sprecher*in adressiert sind. Die Bezeichnung „Präferenz“ ist keineswegs motivational zu verstehen, sie besitzt auch keine psychologische Qualität, sondern bezieht sich in erster Linie auf die sequentiellen Eigenschaften des Gesprächsschritts und den strukturellen Aufbau der Paarsequenz (Schegloff 1988, 445, 2007, 61). Auch wenn Gesprächspartner*innen in aller Regel eine Präferenz für Zustimmung zeigen (Sacks 1987), muss die präferierte Form dabei keineswegs zwangsläufig in eine Zustimmung des ersten Teils münden. Beispielsweise liegt die präferierte Folge nach einem Kompliment nicht in einer Bestätigung, sondern eher in einer Minimierung oder gar Zurückweisung. Das Präferenzkonzept zielt insgesamt also eher auf die Feststellung, dass die Gesprächspartner*innen grundsätzlich eine „Übereinstimmung (*alignment*) mit dem Anliegen des ersten Paarsequenz-Teils“ herzustellen beabsichtigen (Gülich, Mondada 2008, außerdem Birkner et al. 2020, 249).

Die weiteren Schritte der eröffneten Alternativen unterscheiden sich vor allem strukturell und sind keineswegs als äquivalent zu betrachten. Unabhängig von der Wahl der Sprecher*in, welche der beiden Alternativen sie erfüllt, werden jeweils unterschiedliche und gleichzeitig geordnete Abfolgen weiterer Züge ausgelöst. Für den Gesprächsprozess ist dies deshalb so relevant, da Interaktions Teilnehmer*innen die Möglichkeiten der Präferenzstrukturen offenbar systematisch einsetzen, um das Gespräch an bestimmten Punkten in eine bestimmte Richtung zu lenken (Schegloff 1988). Schegloff (ebd.) beschreibt dies im Zusammenhang mehrerer Beispiele, in denen die Beteiligten schlechte oder spektakuläre Nachrichten überbringen: Die Überbringer*in nutzt die Präferenzstrukturen an entscheidenden Stellen, um den Gesprächsprozess zu steuern, und zwar so, dass es häufig die Empfänger*in ist, die die Botschaft enthüllt oder errät. Die Überbringer*in realisiert dabei den ersten Teil der Paarsequenz in einer Weise, dass die adäquate Reaktion auf die präferierte Folge das Äußern von Vermutungen und das stellvertretende Aussprechen beinhaltet.

Die präferierte Form ist dabei in der Regel unmarkiert. Als unmarkierte Gesprächsschritte werden solche aufgefasst, die beispielsweise unmittelbar an den vorherigen Gesprächsschritt anschließen, in der Regel kurz und einfach gehalten sind (Gülich, Mondada 2008, 52). Dispräferenzmarkierungen sind dagegen markiert, z. B. in Form von Verzögerungselementen, Hesitationen, Pausen (>1 Sek.), Vorankündigungen, Versprechern, Selbstreparaturen, gleichzeitiges Beanspruchen des Rederechts, Hinauszögern des zweiten Teils der Paarsequenz, Erklärungen oder Entschuldigungen usw. (Schegloff 2007, 67 f., Gülich, Mondada 2008, 53, Birkner et al. 2020, 249 f.).

V.2.3.3 Sequenzerweiterungen

Eine Sequenz allein ergibt freilich in den seltensten Fällen ein Gespräch. Vielmehr ist davon auszugehen, dass Interaktionen aus einer Vielzahl von Sequenzen bestehen. Für die komplexen Handlungsabläufe eines Gesprächs stellen Paarsequenzen dabei die Grundstruktur. Die Aufgabe, vor der die Gesprächsbeteiligten gestellt sind, liegt in der erfolgreichen Verknüpfung einzelner Sequenzen. Schegloff (2007, 195 f.) hat hierfür die Bezeichnung *sequences of sequences* geprägt.

Zudem steht den Beteiligten eine Reihe von Sequenzerweiterungen zur Verfügung. Jede Paarsequenz kann an verschiedenen Stellen erweitert werden, teilweise lassen sich längere Gesprächsabschnitte auf eine einzige Paarsequenz zurückführen. Schegloff unterscheidet drei mögliche Erweiterungen: erstens die Prä-Erweiterung (*pre-expansion*) (ebd., 28 f.), zweitens die Einschub-Erweiterung (*insert-expansion*) (ebd., 97 f.), und drittens die Post-Erweiterung (*post-expansion*) (ebd., 115 f.).

Die Prä-Erweiterung ist eine Erweiterung vor dem ersten Teil einer Paarsequenz, d. h. die Paarsequenz wird erweitert, bevor überhaupt die Existenz der eigentlichen Paarsequenz materiell festgestellt werden könnte. Im Grunde ist diese Erweiterung eher als Element vorbereitender Maßnahmen (*preliminaries*) zu verstehen. Oft tauchen diese Vorbereitungen bei der Formulierung von Einladungen, Angeboten, Wünschen oder bei Bekanntgabe von Neuigkeiten auf. Sie dienen im Wesentlichen einem Vortasten und Prüfen der Voraussetzungen für eine potentiell nachfolgende Paarsequenz. Die Sprecher*in kann so eruieren, ob die Bedingungen der präferierten Antwort grundsätzlich erfüllt sind. Sollte sich im Zuge der Prä-Erweiterung herausstellen, dass eine negative Reaktion in Form der dispräferierten Antwort auf die Paarsequenz zu erwarten ist, kann die Paarsequenz prospektiv vermieden werden.

Eine spezielle Form der Vorbereitung offenbart sich in der Vorankündigung, einer „Vorbereitung der Vorbereitung“ (*preliminaries to preliminaries*; verkürzt auch als *PrePre* bezeichnet) (Schegloff 1980, 115). Vorankündigungen zeigen an, dass eine Prä-Expansion folgen wird, die wiederum auf einen ersten Teil einer Sequenz vorbereitet. Sie sind gerade in Gesprächssituationen mit mehreren Teilnehmer*innen besonders geeignet, in denen die Verteilung des Rederechts aufgrund der erhöhten Konkurrenz besonders ausgetragen werden muss, da sie u. a. genutzt werden, das Rederecht zu organisieren. Mit Hilfe der Präsequenzen können sich die Gesprächsteilnehmer*innen „das Recht auf den nächsten *turn* sichern, ohne bereits inhaltlich einen Beitrag leisten zu müssen“ (Gülich, Mondada 2008, 57). In der Regel enthalten Vorankündigungen eine Handlungsankündigung in Form einer metadiskursiven Frage (*darf ich dich um etwas bitten*), um die projizierte Handlung vorzubereiten, gefolgt von möglichen Einschüben, und schließlich der Ausführung der angekündigten Handlung.

Einschub-Erweiterungen werden dagegen zwischen dem ersten und zweiten Teil der Paarsequenz realisiert. Der zweite Teil wird dabei im Regelfall lediglich vorübergehend storniert. Einschübe ergeben sich in der Regel als Reaktion auf konditionelle Relevanzen im ersten Teil einer Paarsequenz, beispielsweise Verständnisfragen. Einschub-Erweiterungen können in Form einer oder mehrerer Paarsequenzen vorkommen.

In Post-Erweiterungen wird ein weiterer Gesprächsschritt angefügt, der sich noch auf die vorangehende Paarsequenz bezieht. Sie lässt sich strukturell eindeutig auf eine vorhergehende Paarsequenz zurückführen. Schegloff (2007, 117) nimmt an, dass nach Paarsequenzen, in denen im zweiten Teil dispräferierte Antworten folgen oder Reaktionen, die Widerspruch enthalten, die Wahrscheinlichkeit für Post-Erweiterungen steigt (*expansion-relevant*), in Paarsequenzen, in denen der zweite Teil die präferierte Antwort oder Zustimmung enthält, die Wahrscheinlichkeit für eine Post-Erweiterung dagegen sinkt (*closure-relevant*).

V.2.3.4 Sequentielle Einbettung von Reformulierungsverfahren

Auch Reformulierungsverfahren sind eingebettet in sequentielle Abfolgen, die bestimmt werden von stillschweigenden Annahmen (*sequential implicativeness*) der Beteiligten und durch deren Handeln aufs Neue hergestellt werden (Sacks, Schegloff 1973, 296). Die Sprecher*in richtet mit der Reformulierung ihr Handeln direkt auf den vorher realisierten Gesprächszug aus, und zeigt gleichzeitig eine begrenzte Auswahl möglicher Äußerungen an, aus denen die reformulierte Person wählen kann (Peräkylä et al. 2008a, 15).

In der ethnomethodologischen Gesprächsforschung wird die Reformulierung als erster Teil einer Paarsequenz (*adjacency-pair*) beschrieben (u. a. Heritage, Watson 1979, Hak, Boer 1996, Antaki et al. 2005, Bercelli et al. 2008, Bolden 2010, Stokoe, Sikveland 2016). Sie fordert zunächst in jedem Fall eine Reaktion von der Klient*in: Sie muss auf die genannten und auch implizierten Inhalte reagieren. Von ihr wird die Entscheidung erwartet, dem Inhalt zuzustimmen oder ihn abzulehnen (*confirmation* oder *disconfirmation*) (Hutchby 2005, 310). In Paarsequenzen wird von den Beteiligten für den zweiten Teil der Paarsequenz in der Regel eine Präferenz relevant gesetzt, d. h. die Beteiligten tragen ein gemeinsames Wissen darüber, welche Erwartungen durch den ersten Teil eröffnet werden. Im Falle der Reformulierungs-Paarsequenz zeigen die Beteiligten die Präferenz für Zustimmung an (Fitzgerald 2013, 105). Die Begründung dafür zeichnen bereits Heritage und Watson (1979, 144) in ihrem frühen Beitrag zu Reformulierungsverfahren nach: erstens, weil Ablehnung den Gedanken des „soweit sind wir im Gespräch“ gefährden würde; zweitens, weil dies das fortschreitende Entwickeln des Themas suspendierte und die Beteiligten sofort vor die Aufgabe stellen würde, eine neue Basis zu definieren; und drittens schließlich kann eine Ablehnung immer auch als Herausforderung verstanden werden, als ein Infrage-stellen der Gesprächspartner*in, teilweise gar als Angriff auf ihre Fähigkeiten und

Kompetenzen, den Gesprächsverlauf und das Gesprächsergebnis adäquat beschreiben und formulieren zu können.

Ob die relevant gesetzte präferierte Erwartung im zweiten Teil der Paarsequenz erfüllt wird, ist gleichzeitig das wesentliche Kriterium, die Paarsequenz als erfolgreich oder nicht erfolgreich zu klassifizieren (Pomerantz 1984). Da die Beteiligten in der Regel geneigt sind, Interaktion erfolgreich zu gestalten (mindestens aber die soziale Ordnung zu wahren), bildet Zustimmung nach Reformulierungen die geeignete Option zur Herstellung von Übereinstimmung.

Im Rahmen der Präferenz für Zustimmung steht der Klient*in allerdings eine Reihe von Möglichkeiten offen, ihre Zustimmung zu verstärken, zu mindern oder auf bestimmte Aspekte der Reformulierung zu beziehen. Die Optionen zwischen Akzeptanz (*acceptance*) und Zurückweisung (*rejection/resistance*) changieren also in verschiedenen Farbtönen. Zusammenfassendes Reformulieren beispielsweise setzt im Gegensatz zum schlussfolgerndem Reformulieren eine qualifizierende Zustimmung relevant, gefolgt von einer Spezifikation, unter welchen Bedingungen die Reformulierung zutrifft (Hak, Boer 1996, 99). Schlussfolgernde Reformulierungen werden dagegen nur minimal von der Klient*in bestätigt – erwartet wird weniger eine Zustimmung als vielmehr eine Nicht-Zurückweisung mit der Option, inhaltlich weiter zu elaborieren (ebd.). Auch andere Autor*innen (Antaki et al. 2005, Hutchby 2005, Antaki 2008, Vehviläinen et al. 2008) beschreiben die Möglichkeiten der inhaltlichen Bezugnahme mit den Kategorien Akzeptanz und Zurückweisung in ähnlicher Weise. Bercelli et al. (2008, 43) dagegen erweitern diese zweipolige Dimension und sehen innerhalb der Kategorisierung zwischen Akzeptanz und Zurückweisung ein breiteres Spektrum aktiver und passiver Reaktionsoptionen. Als aktive Reaktionen bezeichnen sie Antworten, die den inhaltlichen Faden aus der Reformulierung aufnehmen, fortführen und weitere relevante Punkte zum aktuellen Thema beitragen, passive Reaktionen dagegen enthalten keine Impulse zur inhaltlichen Fortsetzung.

Insgesamt beschreiben die Autor*innen ein konsistentes Bild über die prospektiven Ordnungsprinzipien von Reformulierungsverfahren. Reformulierung und die darauf folgende Reaktion der Klient*in werden darin als erster und zweiter Teil einer Sequenz verstanden, die von den Beteiligten gemeinsam als Organisationsmuster hervorgebracht wird. Der Charakter dieser gesamten Sequenz wird vor allem getragen durch das Ausarbeiten und Präzisieren ihrer inhaltlichen Elemente, weshalb dieses Organisationsmuster auch als Elaboration (*elaboration*) bezeichnet wird (ebd., 44 f.). In Ergänzung zur Elaboration nutzt die helfende Person außerdem das Nachforschen (*inquiry*), um die inhaltliche Progression systematisch zu steuern (ebd.). Sie ist quasi jederzeit kraft ihrer Rollenzuweisung dazu berechtigt, an den übergaberelevanten Stellen (*transition relevant points*) inhaltliche Fragen an die Klient*in zu richten – im Gegensatz zur Klient*in, die dagegen für gewöhnlich nur selten nachfragt und in der Regel lediglich Korrektur initiiierende Fragen, beispielsweise Verständnisfragen, realisiert.

Bercelli et al. (2008, 44 f.) zeigen, wie die helfende Person den Gesprächsprozess mit Hilfe der Organisationsmuster Nachforschen und Elaboration strukturiert und ordnet: Einer Elaboration geht für gewöhnlich ein Nachforschen voraus, in dem eine Frage an die Klient*in gerichtet wird. In der Regel komplettiert diese das Organisationsmuster daraufhin mit einer Antwort oder einer Erklärung und schließt es so potentiell ab. Der helfenden Person stehen daraufhin insbesondere zwei Optionen zur Verfügung: Entweder richtet sie erneut eine Frage an die Klient*in und eröffnet so eine weitere Runde dieses Musters, oder sie nimmt auf die Äußerung der Klient*in reformulierend Bezug und aktiviert so durch die an die Klient*in relevant gesetzte Erwartung zur inhaltlichen Fortsetzung das Organisationsmuster Elaboration. Nach erfolgreichem Abschluss des Musters kann die helfende Person entweder wieder auf das erste Muster, das Nachforschen, zurückgreifen, oder erneut die Elaboration wählen. Beide Organisationsmuster können also beliebig abwechselnd oder mehrfach hintereinander aktiviert werden. Im Psychotherapiegespräch wird in der Regel jedoch das Muster Elaboration durch das Nachforschen vorbereitet.

Für den Organisationsplan der helfenden Person erfüllen Reformulierungen weitere erhebliche Aufgaben, denn sie können die Vorarbeit für weitere darauf aufbauende Interventionen leisten (Bercelli et al. 2008, 47 f., Fitzgerald 2013, 119). Vehviläinen (2003, 580) zeigt, dass Reformulierungen und die daran anknüpfenden Reaktionen der Klient*innen erheblichen Anteil am Erfolg nachfolgender Interventionen haben, in denen die helfende Person interpretativ agiert. Je deutlicher die Klient*in sich in der Reformulierung der helfenden Person ausgedrückt sieht, desto erfolgreicher können darauf folgende Interpretationen sein, d. h. desto eher stimmen die Klient*innen den Interpretationen zu und erweitern diese elaborierend (ebd.).

V.2.4 Zur analysierenden Person – Der Rückgriff auf Wissensbestände

Eine besondere Schwierigkeit, mit der sich die analysierende Person reflektierend auseinandersetzen muss, ist deren (Un-)Befangenheit gegenüber ihrer Wissensbestände. Sie ist einem „Wissensparadox“ ausgeliefert, da sie einerseits „über alles Mögliche Bescheid wissen [muss] und [...] doch zugleich der Sicherheit und Relevanz dieses Wissens für die Gesprächsanalyse mißtrauen“ soll (Deppermann 2008, 84 f.). In der Gesprächsforschung werden die Fragen, „über welches Hintergrundwissen man verfügen muß, um gute Interpretationen zu entwickeln, und nach welchen Kriterien dieses Wissen einzusetzen ist“, insgesamt sehr „unbefriedigend“ beantwortet (ebd.). Deppermann (2008, 85 f.) unterstützt zwar einerseits die Forderung, während der Analyse Deutungsprozesse prinzipiell zu reflektieren und ihnen dann zu misstrauen, wenn sie den Anschein erwecken, auf dem Hintergrundwissen der analysierenden Person zu beruhen. Andererseits argumentiert er, dass ein Zugriff auf bestimmte Wissensstrukturen notwendig ist, um Interpretationen über die Interaktionshandlungen zu ermöglichen. Drei

Wissensbestände hebt Deppermann (2008, 87 f.) dabei hervor: Alltagswissen, ethnografisches Wissen sowie theoretisches Wissen.

In den Bereich des Alltagswissens verortet Deppermann (ebd., 87) Wissensbestände, die Menschen als Fertigkeiten zur Verfügung stehen und größtenteils implizit verankert sind. Das Interaktionswissen um Gesprächspraktiken wäre beispielsweise einer dieser Bereiche. Alltagswissen entzieht sich meist einer Kenntnisaufnahme, d. h. dem Wissen darüber, überhaupt vorhanden zu sein, obwohl die meisten Menschen tagtäglich darauf zurückgreifen. Um Alltagswissen als Ressource in die Analyse einzubinden, ist allerdings eine präzise Beschreibung notwendig. Erst darauf aufbauend können Interpretationshypothesen entwickelt werden.

Ethnografisches Wissen bezieht sich auf das „Wissen über das besondere Milieu, die spezifische Kultur, die Gruppe, evtl. auch die besonderen historischen Kontexte, aus denen das Material der Untersuchung stammt“ (Deppermann 2008, 87). Die analysierende Person sollte sich mit den sozialen Phänomenen und Routinen sozialer Vorgänge dieser Gruppe vertraut machen. Zugespitzt ließe sich formulieren, dass die analysierende Person im Idealfall selbst kompetent innerhalb dieser Gruppe praktizieren sollte, um die sozialen Phänomene nicht misszuverstehen, sondern diese in den jeweiligen Kontext einordnen zu können und aus diesen ethnografischen Wissensbeständen weitere Erkenntnisse zu erschließen (Rawls 2002, 6). Um diese Ebene für die Leser*in transparent zu gestalten: Der Autor dieser Untersuchung ist ausgebildeter und nach den Richtlinien des Bundesverbands Mediation (B. M.) zertifizierter Mediator. Seit 2012 mediiert er regelmäßig Fälle.

Und schließlich nutzt die analysierende Person Wissensquellen, die als „Reservoir von Konzepten und Aussagen zur Bildung von Interpretationen“ zur Verfügung stehen (Deppermann 2008, 88). Sie dienen als Ausgangspunkt eigener Rückschlüsse und machen „auf potentiell Relevantes aufmerksam“ (ebd.). Dieser Bereich wird als theoretisches Wissen bezeichnet. Wissensbestände dieser Kategorie sollten bei der Analyse interaktionaler Vorgänge insbesondere Theorien, Modelle und Erkenntnisse aus der Gesprächsforschung beinhalten, die – je nach Fragestellung – weiter vertieft oder mit eigenen Befunden verglichen werden.

V.3 Schritte und Probleme der Datenakquise

Von der Schwierigkeit, natürliche Konfliktgespräche für die Datengrundlage zu generieren, wird bereits in anderen Forschungsvorhaben berichtet (Thomann 1986, 11, Nothdurft 1995, 8 f.). Zwischen September 2013 und Januar 2014 wurden in einer ersten Phase über 70 Mediator*innen kontaktiert, um in Einzelgesprächen deren Interesse an einer Beteiligung zu eruieren, Fragen über das Prozedere der Aufnahmen zu beantworten und das Forschungsvorhaben in Kürze zu skizzieren. Etwa die Hälfte

der Mediator*innen zeigte prinzipiell Interesse, wenn auch in großer Mehrheit geprägt von Bedenken. Schriftliches Informationsmaterial, formuliert an Mediator*innen und deren Konfliktpersonen, wurde vorbereitet und versandt. Um die Aufmerksamkeit der potentiellen Teilnehmer*innen nicht auf Reformulierungsverfahren zu lenken, wurden bei Nachfragen zum Analysefokus bewusst allgemeine Interventions- und Organisationsstrukturen in den Vordergrund gerückt, beispielsweise Elemente wie Fragetechniken, Einzel- vs. Co-Mediation usw. Die Resonanz auf diese Anfragen war jedoch sehr gering. Die Gründe hierfür sind sehr vielschichtig. Es besteht eine berechtigte Skepsis gegenüber der Datensicherheit, woraus sich Fragen nach der Anonymisierung, Speicherung und Verwendung der Daten ergeben. Dies führt zu (nachvollziehbaren) Vorbehalten, die die Bereitschaft potentieller Mediator*innen mindert, Konfliktpersonen für das Forschungsvorhaben direkt anzusprechen und Überzeugungsarbeit zu leisten. Am schwersten wog die Befürchtung, das Vertrauensverhältnis zu den Konfliktpersonen aufs Spiel zu setzen mit der Anfrage die Sitzung aufzuzeichnen.

Die Reflexion über diese Gründe führte zu einer strategischen Neuausrichtung der Datenakquise. Inspiriert vom Vorgehen Thomanns (1986, 11), der seine Proband*innen mit Hilfe eines Zeitungsinserats akquirierte, sollten die Mediator*innen von der Aufgabe entbunden werden, selbst potentielle Konfliktpartner*innen mit einer Anfrage zur Tonaufnahme zu konfrontieren. Diese Aufgabe sollte nun der Untersuchungsleiter übernehmen. Ziel war, Mediator*innen und Konfliktpartner*innen getrennt voneinander für die Studie zu gewinnen und schließlich zusammenzubringen. Den Konfliktpersonen sollten kostenlose Mediationssitzungen als Anreiz dienen. Das heißt, die Mediator*innen wurden verpflichtet, für die aufgezeichneten Sitzungen auf eine finanzielle Vergütung zu verzichten. Für sie bedeutete es nun wesentlich weniger Aufwand. Einige zeigten sich erfreut über einen „geschenkten“ Fall, und vor allem waren nun deren Bedenken in Bezug auf das Vertraulichkeitsdilemma beseitigt. Sie waren nun in der Lage, Vertraulichkeit im Prozess zuzusichern, unabhängig davon, dass die Sitzungen aufgezeichnet werden. Denn den Rahmen zur Vertraulichkeit und Sicherheit zu den audiovisuellen Daten vereinbarten alle Beteiligten vorab mit dem Untersuchungsleiter. Erst nach Absprache und allseitiger Zustimmung dieser heiklen Fragen wurde der Mediationsprozess überhaupt gestartet. An dem Punkt konnte die Mediation dann in üblicher Weise mit einer Einführung und der Klärung wichtiger Fragen zum Prozess beginnen.

Für die Akquise der Konfliktparteien wurden Flyer und Aushänge gedruckt und in zwei Städten, deren Namen aus Gründen der Anonymisierung nicht genannt werden, an öffentlichen Plätzen wie Universitätsgebäuden, Bibliotheken, Beratungsstellen, Spielplätzen, Ampeln etc. mit folgendem Text ausgehängen:

„Sie haben einen **Konflikt** mit jemandem und möchten den Konflikt endlich bearbeiten? **MediatorInnen bieten ihre Hilfe an!** Mediation ist ein Verfahren zur Konfliktbearbeitung: konstruktiv, gewaltfrei und selbstbestimmt. Mediation ist möglich bei Konflikten **in privaten Angelegenheiten**: z. B. bei Umgangs- und Sorgerechtsstreitigkeiten, Paarkonflikten, Eltern-Kind-Konflikten, zwischen Bekannten, Nachbarn **sowie in Arbeitskontexten**: zwischen KollegInnen, MitarbeiterInnen, Vorgesetzten. MediatorInnen bieten Ihnen eine oder mehrere **kostenlose Mediationssitzungen**, wenn Sie die Sitzungen wissenschaftlich begleiten lassen. Informationsgespräche und Mediationssitzungen finden in [...] oder [...] statt“ (Nenoff 2014, Hervorhebung im Original).

Darüber hinaus konnte die *Thüringer Landeszeitung* gewonnen werden, das Forschungsprojekt in Kürze in einem Artikel darzustellen (Schumann 2014). Der Rücklauf in den darauffolgenden Wochen gestaltete sich relativ rege. Insgesamt meldeten sich 15 Interessent*innen, neun davon vereinbarten nach einem ersten Telefon- oder Mailkontakt ein erstes Informationsgespräch mit dem Untersuchungsleiter. Schließlich äußerten insgesamt fünf Konfliktsysteme erstens prinzipiell die Bereitschaft, eine Mediation zu starten, und zweitens, Sitzungen aufzeichnen zu lassen. Diese Konfliktparteien erhielten nun die Kontaktdaten der Mediator*innen, die sich für die Untersuchung bereit erklärten. Ab diesem Punkt wurde die weitere Anbahnung zur Mediation in die Hände der Beteiligten gelegt und die Prozessgewalt den Mediator*innen übertragen. Diese vereinbarten nun Ort und Zeit des Informationsgesprächs, in dem für gewöhnlich Fragen und Prinzipien zum Prozess erläutert werden. Auch wurde geklärt, wie hoch die Zahl der aufgezeichneten (und damit kostenlosen) Sitzungen maximal sein sollte. Erst nachdem das Informationsgespräch beendet war und alle Beteiligten den Willen zur Mediation eindeutig bestätigt hatten, begann das eigentliche Mediationsverfahren mit den jeweiligen Aufzeichnungen.

V.4 Das Korpus

Insgesamt besteht die Datengrundlage aus fünf Mediationsfällen mit einer Gesamtdauer von ca. 27 Stunden, wobei die Anzahl zwischen einer und drei aufgezeichneten Sitzungen variiert. Drei der Fälle können als abgeschlossen betrachtet werden, sie enthalten jeweils eine mündliche oder schriftliche Abschlussvereinbarung, oder – wie in einem Fall – eine einvernehmliche Absichtserklärung, das Verfahren zu beenden. Von zwei Fällen liegen Audio- und Videodaten vor, von den anderen drei Fällen lediglich Audioaufnahmen. Aufgezeichnet wurden sämtliche Gespräche im Zeitraum zwischen Mai und Juli 2014.

Die Fälle sind aufgrund ihrer Konfliktgegenstände und in Bezug auf die Anzahl der Beteiligten äußerst homogen: In ihnen werden so genannte Paarkonflikte verheirater oder befreundeter Personen verhandelt. In der Mediations- und Fachliteratur zur Gesprächsführung werden solcherlei Fälle gemeinhin der so genannten „Familienmediation“ zugeordnet und von Mediationssettings in Wirtschaft, Verwaltung und Beruf abgegrenzt (Bastine, Ripke 2005, Falk 2005, Mähler, Mähler 2016, Ponschab, Dendorfer-Ditges 2016, Prütting 2016). Sämtliche Paarkonflikte aus dem Korpus werden in Co-Mediation (*peer mediation*) durchgeführt (Epstein, Epstein 2006, 21), d. h. die Mediator*innen haben sich den Konfliktpersonen als gleichrangig vorgestellt. Vor allem in Paarkonflikten sind co-mediierte Settings nicht ungewöhnlich, sondern repräsentieren eher den Standard, um dem Verdacht von geschlechtsspezifischen Ungleichgewichten entgegenzuwirken.

Sämtliche Mediator*innen aus diesem Pool haben eine Ausbildung zur Mediator*in nach den Standards eines der großen deutschen Mediationsverbände (B.M., BAFM und BMWA) absolviert und abgeschlossen. Die Ausbildungsstandards werden von den Verbänden festgelegt und beinhalten Vorgaben in Dauer und Umfang der Präsenzzeiten sowie über die zu erwerbenden Methoden- und Prozesskompetenzen. Die Mediator*innen leben und praktizieren u. a. in Thüringen, Sachsen und Baden-Württemberg. Um einen Einblick in das Korpus zu geben, werden sämtliche Fälle in aller Kürze beschrieben:

Fall 1: Freundschaft – mit oder ohne Sex?

Die Konfliktpersonen dieser Mediation sind zwei Student*innen, die den gegenwärtigen Stand ihrer Beziehung verhandeln. Beide betonen die außerordentliche Nähe zur anderen Person und schätzen die emotionale und intellektuelle Bereicherung, die sie erfahren haben und gegenwärtig erfahren. Ausgangs- und Zielpunkt der drei Sitzungen liegt in der Frage, inwiefern eine gemeinsam ausgeübte Sexualität Bestandteil dieser Beziehung werden kann oder darf. Erfüllen die äußeren und inneren Bedingungen dieser Beziehung bereits die Merkmale, die man gemeinhin als „Paarbeziehung“ definieren könnte oder liegt der Wert dieser Beziehung gerade darin, dass sie auf einer Basis geführt wird, die gemeinsame sexuelle Handlungen ausklammert? Die Beteiligten erörtern diese Frage und leiten schließlich die daraus resultierenden Handlungskonsequenzen ab, mit deren Hilfe sie den zukünftigen Status der Beziehung formulieren. Begleitet werden die Mediand*innen von zwei Mediator*innen. Es liegen drei Sitzungen in Tonaufnahme vor.

Fall 2: Hilfe! Wir bekommen ein Baby!

In diesem Fall verhandelt ein unverheiratetes Paar die zunehmend unvorhersehbar auftretenden Krisen, mit denen sie konfrontiert werden. Beide sind Mitte zwanzig und seit einigen Jahren miteinander

liert. Die Frau ist hochschwanger. Für Beide ist Trennung keine ernsthafte Option. Das Ziel der Mediation liegt in der Aufarbeitung vorheriger Krisen und einer grundlegenden Verbesserung des gemeinsamen Umgangs. Begleitet werden die beiden Konfliktpersonen von zwei Mediator*innen.

Fall 3: Er will reden – Sie sucht Ruhe

Konfliktpersonen in diesem Fall sind ein verheiratetes Pärchen Anfang bis Mitte dreißig. Aus der Ehe sind bereits zwei Kinder hervorgegangen. Die inhaltliche Hauptlinie der Gespräche tangiert die in der Vergangenheit zunehmende Entfremdung und den Status der gegenwärtigen Orientierung zueinander. Es treten unterschiedliche Annahmen über die erfolgreiche kommunikative Bewältigung dieses Zustands auf: Während sie sich eher verschließt, nach Ruhe strebt und das Beschreiben und Bearbeiten emotionaler Zustände zwar nicht als überflüssig einordnet, aber nach eigener Auskunft als anstrengend bezeichnet, sucht er beständig Austausch und das Gespräch über den ehelichen Zustand und die Erlebniswelt der Beiden. Er war es auch, der die Initiative zur Mediation ergriffen hat. Mediiert wird dieser Fall von zwei Mediatorinnen. Die Daten stehen in Bild und Ton zur Verfügung.

Fall 4: Finden wir noch einmal zusammen?

Die Konfliktpartner*innen dieses Falles sind ebenfalls verheiratet. Sie sind Anfang bis Mitte dreißig und haben drei gemeinsame Kinder. Die Hauptkonfliktlinie des Paares liegt in der Beanspruchung sich einander unterscheidender Charakterkonzepte. Diese Konzepte werden je nach Perspektive voneinander gerechtfertigt oder gegenseitig vorgeworfen und anhand vieler Beispiele aus dem Alltag der Konfliktpartner*innen als Gewinn oder Last beschrieben. Einzelne Passagen werden sehr emotional geführt. Beide wollen ausdrücklich keine Trennung. Der Fall liegt komplett in drei langen Sitzungen (je zwischen drei bis vier Stunden) in Bild und Ton vor.

Fall 5: Die Scherben der Scheidung

Dieser Fall wurde nicht wie die anderen Fälle vom Untersuchungsleiter vermittelt, sondern von zwei Mediator*innen als Tonmitschnitt für die Analyse zur Verfügung gestellt. Die Aufnahme enthält die zweite Sitzung eines Scheidungsfalles. Die Konfliktpartner*innen sind ca. 50 Jahre alt. Die Scheidung wurde bereits eingereicht. Verhandlungsgegenstände sind vor allem Vermögenswerte, darunter ein Haus und zwei Eigentumswohnungen. Kinder sind nicht aus der Ehe hervorgegangen. Das Gespräch ist hoch emotional: In Folge der Trennung werden auch Suizidversuche der Beteiligten thematisiert.

V.5 Transkription – Darstellung gesprochener Sprache

Gesprochene Sprache ist einer gesprächsanalytischen Untersuchung nicht unmittelbar zugänglich. Eine systematische Analyse der sprachlichen Ereignisse gestaltet sich vor allem aus zwei Gründen als nahezu unmöglich: Zum einen wegen ihrer Flüchtigkeit, und zum anderen aufgrund ihrer Geschwindigkeit (Kowal, O'Connell 1995, 113, Fiehler 2016, 1202). Um gesprochene Sprache zu analysieren, hat es sich in der Gesprächsforschung nicht nur bewährt, die aufgezeichneten Daten zu verschriftlichen, vielmehr bildet die Transkription von Interaktion die grundlegende Voraussetzung der modernen Gesprächsforschung (Kowal, O'Connell 1995, 113, Selting 2001, 1059, Selting et al. 2009). Der Zugang zum Material über die Transkription bietet gegenüber Audio/Video-Materialien (AV-Materialien) einen entscheidenden Vorteil: Dieser Weg ermöglicht „die *extensive und beliebig oft wiederholbare Analyse* eines Datensegments, während AV-Materialien aufgrund ihrer zeitlichen Dynamik und der Flüchtigkeit der Wiedergabe umständlicher zu handhaben (Vor- und Zurückspulen) und mehr von schwankenden Aufmerksamkeits- und Gedächtnisleistungen der Analytiker abhängig sind“ (Deppermann 2008, 40, Hervorhebung im Original). Zudem liegt die Schwelle datenschutzrechtlicher Bedenken bei Transkripten unter bestimmten Voraussetzungen (wie Anonymisierung von Namen und Orten) wesentlich höher.

V.5.1 Prinzipien des Transkriptionsprozesses

Die Komplexität und Schwierigkeit des Transkriptionsprozesses erschließt sich eher, wenn man berücksichtigt, dass jeder interaktionale Vorgang einen Akt einmaliger Performanz bildet, in dem jedes Detail gemäß der ethnomethodologischen Prämisse *order at all points* (Sacks 1984, 22) als sinnvoll motiviert betrachtet wird (Kowal, O'Connell 2003, 108). Um die Besonderheiten und Details gesprochener Sprache darzustellen, auf die die Interaktionsteilnehmer*innen selbst zugreifen, die sie im Miteinander-Sprechen herstellen und auf die sie verweisen, gilt es, die „Ereignisse, die im akustischen (und ggfs. auch visuellen) Medium stattgefunden haben, in einem anderen (graphischen) Medium zu repräsentieren“ (Deppermann 2008, 39).

Selbst wenn eine Transkription die Forderung bestmöglich einzulösen vermag, dem Interaktionsgeschehen gerecht zu werden und je nach Analyseschwerpunkt bestimmte Phänomene besonders detailgetreu zu berücksichtigen, muss sie als Ergebnis eines Abstraktionsprozesses verstanden werden, in dessen Verlauf bestimmte Phänomene (nicht) wahrgenommen und kategoriell modelliert werden (Selting et al. 2009, Birkner et al. 2020, 24). Das Transkript spiegelt bestenfalls nur ein stilisiertes Abbild des Originals wider, das zwangsläufig eine Reduktion der großen Informationsfülle der repräsentierten Phänomene aufweist, ähnlich einem „Streckennetz der Bahn oder einer Wanderkarte“

(Schröder 1997, 11). Im schlimmsten Fall enthält es mögliche Verfälschungen, die auf den jeweils subjektiven Vorstellungen der transkribierenden Person über die Gesprächsrealität beruhen. Ein Element kann nur dann Ausdruck finden, wenn es die transkribierende Person wahrnimmt und entsprechend einordnet. Weil das Transkript auf den Status eines Interpretationsprozesses auf Basis von „menschlichen Transkribenten wahrgenommenen und interpretierten Äußerungen“ reduziert bleibt (Selting 2001, 1060), ist die transkribierende Person zu genauem Hören und einer „‘demütige[n]‘ Verschriftung“ verpflichtet (Deppermann 2008, 40). Denn das Transkript bildet als solches eine eigenständige Datengrundlage (Kowal, O'Connell 1995, 114, Fiehler 2016, 1199). So sehr dabei eine Objektivierung angestrebt wird, so unerreichbar wird dieses Ziel immer bleiben müssen. Wichtig ist, dass ein Transkript den jeweils speziellen analytischen Schwerpunkten gerecht werden muss. Der Detaillierungsgrad richtet sich also nach den Fragestellungen und muss unter Umständen überarbeitet werden (Selting 2001, 1067). Dabei können – je nach Analyseschwerpunkt – sehr verschiedene Aspekte sprachbezogenen Verhaltens im Transkript dargestellt werden (Kowal, O'Connell 1995, 116 2003, 103, Redder 2001, 1048 f., Deppermann 2008, 39 f.): Die Basis eines Transkripts bildet in den meisten Fällen das verbale Verhalten, wozu die geäußerten Wortformen und deren grammatische Strukturen zählen. Beachtet wird daneben häufig das prosodische Verhalten, hier vor allem die Akzentuierungen, Tonhöhenendverläufe und Dauer einzelner Segmente, seltener auch Stimmhöhenverläufe innerhalb der rhythmischen Gruppen. Meist werden prosodische Merkmale vor allem dann berücksichtigt, wenn sie prominent hervortreten, beispielsweise eine laute oder leise Äußerung, die sich von den vorherigen Gesprächsschritten absetzt. Im Transkript wird in vielen Fällen auch das parasprachliche Verhalten dargestellt, wozu alle nichtsprachlichen vokalen Phänomene wie beispielsweise Atmen, Lachen, Seufzen oder Husten zählen. Und schließlich kann unter bestimmten Voraussetzungen das außersprachliche Verhalten berücksichtigt werden. Unter diese Kategorie werden die sichtbaren und hörbaren nicht-vokalen Verhaltensweisen subsumiert, die redebegleitend auftreten. Häufig entzieht sich diese Ebene der Wahrnehmung der transkribierenden Person, beispielsweise wenn lediglich auf Audio-Material zugegriffen werden kann. In diesem Fall können keine Angaben zu Blickkontakt, Mimik, Gestik, Kinesik (Körperhaltung) oder Proxemik (Verhalten im Raum) gemacht werden, sondern höchstens auditiv wahrnehmbare Elemente wie Applaus.

Die schier unendliche Menge der interaktiven Elemente lässt erahnen, dass die Forderung nach Vollständigkeit und Präzision der Forderung nach einer übersichtlich gestalteten Notationsfläche scheinbar diametral gegenübersteht. Die transkribierende Person muss im Einzelfall prüfen, wie sie beiden Ansprüchen möglichst gerecht werden kann. Zur besseren Abwägung dieser Widersprüche sollten bestimmte Prinzipien berücksichtigt werden (Deppermann 2008, 46 f., Dittmar 2009, 83 f., Have 2010,

77 f.). Die Verschriftlichungskategorien sind idealerweise auf das jeweilige Untersuchungsziel abgestimmt. Die Angemessenheit des Systems ergibt sich vor allem aus dessen Anwendbarkeit in Bezug auf die Fragestellung der Analyse, dessen Praktikabilität, deren Beurteilung unter ökonomischen Gesichtspunkten, dessen Zugänglichkeit in Bezug auf Verständnis und Lesbarkeit sowie dessen Robustheit. Beispielsweise sollten präzise und eindeutige Zeichen zur Diskriminierung genutzt werden. Dabei bleiben in der vorliegenden Untersuchung die visuellen Elemente bei der Transkription weitgehend unberücksichtigt, d. h. mimische, gestische, kinesische und proxemische Elemente werden in der Regel nicht transkribiert, bieten der transkribierenden Person u. U. jedoch hilfreiche Hinweise zum Situationsverständnis. Prinzipiell ist der transkribierenden Person ein phänomenologischer Zugang angeraten. Sie sollte Interpretationen vermeiden und die Phänomene möglichst als konkrete Ereignisse darstellen. Statt bewertender Kommentare, in denen sich das Kontextwissen der transkribierenden Person widerspiegelt, beispielsweise in Interpretationen wie „ironisch“ und „bittend“ oder Beschreibungen wie „lacht verächtlich“, sollten neutrale Deskriptionen („lächelt“ / „lacht“ etc.) verwendet werden.

V.5.2 Transkription des Mediationskorpus

Das Vorgehen der Transkription wird aufgeteilt in zwei Hauptphasen. Die erste Phase dient der Erstellung eines Rohtranskripts des gesamten Korpus, in der zweiten Phase wird das Transkript an einen gesprächsanalytischen Zugang angepasst und erheblich erweitert.

Erstellen des Rohtranskripts

Das Ziel der ersten Transkriptionsphase liegt in der Schaffung eines Rohtranskripts, um einen ersten schriftbasierten Zugang zum Korpus zu ermöglichen. Sämtliche Konventionen werden zunächst den Prinzipien der Lesbarkeit und der Übersichtlichkeit untergeordnet und entsprechend angepasst (Kuckartz et al. 2008, 16 f.). Dieses Rohtranskript kann einer gesprächsanalytischen Untersuchung nicht gerecht werden, da es noch nicht einmal die Anforderungen des Minimaltranskripts des Gesprächsanalytischen Transkriptionssystems 2 (GAT 2) erfüllt (Selting et al. 2009, 359 f.). Allerdings ermöglicht es einen schnellen Zugriff auf das Material und bietet die Möglichkeit, erste Kollektionen von Abschnitten mit Reformulierungsverfahren zu generieren, die dann in einer zweiten Transkriptionsphase grundlegend überarbeitet werden (s. unten). Der Text wird perzeptiv ermittelt und per Hand verschriftlicht. Technisch unterstützt wird dieser Vorgang mit der Software *f4*, ein auf Audiotranskription spezialisiertes Tool (Dresing, Pehl 2015).

Erstellen eines Analyse fähigen Gesprächstranskripts

Die zweite Transkriptionsphase erstreckt sich über den gesamten Analysezeitraum. Zunächst werden in den relevanten Sequenzen, welche für eine nähere Analyse in Betracht gezogen werden, die für das GAT 2 inkompatiblen Konventionen getilgt und entsprechend verändert. Die wichtigsten Notationskonventionen sind im Anhang abgebildet (S. 201). Das betrifft beispielsweise die Interpunktionszeichen, die in der ersten Transkriptionsphase aus Gründen der Lesbarkeit den Schriftgewohnheiten angepasst sind, in GAT 2 allerdings die Tonhöhenbewegung am Ende der Intonationsphrasen repräsentieren (Selting et al. 2009). Außerdem werden sämtliche Hörer- und Rezeptionssignale eingefügt. Je nach Form des Rezeptionssignals und seiner Position innerhalb der sequentiellen Ordnung ergeben sich unterschiedliche interaktive Funktionen, die für die Analyse relevant sind. Beispielsweise muss geprüft werden, ob sie in dem jeweiligen Kontext das Rederecht beanspruchen oder lediglich als Verständnissignal fungieren (Selting 2001, 1063).

Und schließlich wird die Segmentierung innerhalb der Gesprächsbeiträge vorgenommen, denn eine einzelne Äußerung (oder besser: Beitrag; engl. *turn*) kann durchaus aus mehreren Einheiten bestehen. In der Gesprächsforschung werden diese Einheiten als Phänomene verstanden, die multimodal erzeugt werden, also beispielsweise aus prosodischen, syntaktischen und semantischen Komponenten determiniert sind (Selting 2002, 34). Dabei muss eine syntaktische Einheit nicht unbedingt mit einer prosodisch wahrnehmbaren Einheit in Beginn und Abschluss übereinstimmen. Beispielsweise kann eine syntaktische Einheit aus mehreren prosodischen Einheiten und eine prosodische Einheit aus mehreren syntaktisch und semantisch abgeschlossenen Elementen konstituiert sein. Diese Komponenten verlaufen also keinesfalls immer in einem synchronen Verhältnis. Und Birkner et al. (2020, 235) weisen darauf hin, dass die Frage nach den sprachlichen Verfahren, die eine Turnkonstruktionseinheit (TCU) ausmachen, längst nicht abschließend geklärt ist.

VI. Analyse der Gesprächsdaten

Ausgehend von der in Kapitel IV entworfenen Systematik zu Reformulierungsverfahren und der in Kapitel V dargestellten Methodik zur qualitativen Untersuchung von Reformulierungsverfahren in Mediationsgesprächen, sollen in diesem Kapitel die Formen und Funktionen von Reformulierungsverfahren im Mediationsprozess genauer analysiert werden. Die Illustration der Ergebnisse wird anhand von Beispielen und Ausschnitten erbracht, die exemplarisch für jeweilige Kollektionen stehen und diese repräsentieren.

Die Analyse soll keinesfalls einer Bewertung des mediatorischen Gesprächsverhaltens dienen. Weder wird ein Vergleich der Mediator*innen in ihrem Gesprächsverhalten vorgenommen, noch wird im Sinne einer Qualitätsbegutachtung beurteilt, ob diese Fälle prinzipiell geeignet sind, Mediationsgespräche abzubilden. Denn schließlich etablieren die Beteiligten den Prozess selbst als so genannten Mediationsprozess: die Konfliktpersonen, indem sie professionelle Hilfe aufsuchen und Mediator*innen das Mandat übergeben, sie in der Bearbeitung „ihres Konflikts“ zu unterstützen, und die mediierenden Personen, die sich als professionelle Helfer*innen präsentieren und das Verfahren als „Mediation“ etikettieren.

Einige Fragen, deren Beantwortung Auftrag an diese Analyse sein könnten, wurden bereits formuliert (vgl. Abschnitt V.2.3, S. 78 f.) und sollen hier noch einmal aufgegriffen werden: Bilden Reformulierungsverfahren im vorhandenen Mediationskorpus eine Interventionsoption im Repertoire der Mediator*innen? Falls ja, wie werden sie realisiert? Welche Bedingungen müssen zur Herstellung der Reformulierungsverfahren erfüllt werden? Und welche Gesprächsschritte werden im Anschluss für die Gesprächsbeteiligten relevant gesetzt?

Zunächst soll festgestellt werden, dass das Korpus insgesamt ca. 600 Gesprächsbeiträge aufweist, die nach den in Kapitel IV. dargestellten Kriterien Reformulierungsverfahren enthalten. Dabei ist die Verteilung nicht gleichmäßig. Am häufigsten treten Reformulierungsverfahren in den Fällen 1 und 5 auf: pro Zeitstunde etwa 40 Gesprächsbeiträge mit Reformulierungsverfahren. In Fall 2 sind es etwa 25 und in Fall 3 etwa 20 pro Stunde. In Fall 4 sind sie am seltensten mit durchschnittlich 10 Gesprächsbeiträgen mit Reformulierungsverfahren pro Zeitstunde. Das zeigt, dass die Mediator*innen zwar regelmäßig auf diese Intervention zugreifen, die Abweichung in der Häufigkeit allerdings stark variieren kann: Fall 1 und 5 weisen immerhin eine etwa vier mal höhere Verteilung auf als Fall 4.

Die eingehende Analyse zeigt, dass sich die grundlegenden Prinzipien aus den Untersuchungen zu Reformulierungsverfahren auch in diesem Korpus bestätigen. Im ersten Abschnitt (vgl. VI.1) werde ich darlegen, wie Reformulierungsverfahren als erster Paarteil von Organisationsmustern systematisch im Mediationsprozess eingesetzt werden. Die Konfliktpersonen passen dabei den zweiten

Paarteil entsprechend an und komplettieren so das jeweilige Organisationsmuster. In einem zweiten Abschnitt (vgl. VI.2, S. 122) werden die unterschiedlichen Aufgaben thematisiert, die mit Hilfe von Reformulierungsverfahren bearbeitet werden.

VI.1 Reformulierungsverfahren als Teil der Organisationsstruktur

Die in diesem Abschnitt aufgeführten Beispiele werden illustrieren, wie Reformulierungsverfahren im Mediationsprozess je nach Gestaltung einen bestimmten Rahmen evozieren, in dem sich die Beteiligten bewegen müssen, um einen erfolgreichen Anschluss zu realisieren. Es wird dabei argumentiert, dass die Anwendung der Reformulierungsverfahren systematisch erfolgt, das heißt, dass sämtliche Beteiligte dabei auf das Wissen einer tieferliegenden Organisationsstruktur zurückgreifen und diese herzustellen in der Lage sind.

Die Ordnungsstrukturen im Mediationsgespräch werden dabei von den Beteiligten sehr ähnlich denen im Psychotherapiegespräch organisiert (vgl. Bercelli et al. 2008, 44 f.), wie dieser Hauptabschnitt zeigen wird. Zunächst gehe ich dabei auf die grundlegenden Unterschiede der Mechanismen *Nachforschung* und *Elaboration* ein (vgl. Abschnitt VI.1.1, S. 96), um anschließend anhand von Beispielen zu belegen, dass gute Gründe dafür sprechen, das durch Reformulierungsverfahren aktivierte Organisationsmuster *Elaboration* durch ein Weiteres, das *Sichern*, zu ergänzen (vgl. Abschnitt VI.1.2, S. 105), da diese jeweils eigenständige Prozessaufgaben erfüllen².

VI.1.1 Reformulierungsverfahren – Eine Abgrenzung zur Frage

Bercelli et al. (2008, 45 f.) zeigen in ihrer Studie, wie der Gesprächsprozess im psychotherapeutischen Gespräch mit Hilfe der Organisationsmuster *Nachforschen* und *Elaboration* strukturiert und geordnet wird (vgl. Abschnitt V.2.3.4, S. 83). Der helfenden Person stehen hierfür im Wesentlichen zwei Klassen von Gesprächsschritten zur Verfügung, um diese Muster zu aktivieren: Das *Nachforschen* wird initiiert durch Fragen, und ist mit der Erwartung an die Klient*in geknüpft, eine Antwort oder eine Erklärung zu realisieren, und das *Elaborieren* wird eingeleitet durch Reformulierungsverfahren, die eine inhaltliche Bezugnahme relevant setzen. Auch im Mediationskorporus sind Fragen und Reformulierungen salient vertreten. Zur Veranschaulichung werden hier einige Beispiele aufgeführt, um grundsätzliche Unterscheidungen zwischen diesen beiden Verfahren zu treffen. Fragen werden hierbei zunächst nach

² Die Bezeichnungen für Organisationsmuster werden im Folgenden konsequent *kursiv* dargestellt. Dies geschieht vorrangig aus Gründen der Vereindeutigung, da beispielsweise die Bezeichnung „Elaboration“ einerseits zur Beschreibung eines Gesprächsschritts und andererseits zur Beschreibung eines Organisationsmusters dient.

grammatischen Kriterien als solche klassifiziert: Da wäre die Verb-Erst-Frage wie in Transkript 1 (02) zu nennen oder die sog. W-Frage wie in Transkript 1 (05) und Transkript 2 (06).

Transkript 1 – Fall 5 – 1. Sitzung³

01 (2.0)
→ 02 MGF: ham sie den VORwurf gehört?
03 KDN: jA KLAR;
04 (0.6)
→ 05 MGF: wie LAUTet der in ihrer [wAhrnehmung;]
06 KDN: [dEr de den] vOrwurf hör ich hAb
ich schon vor einer WOChE gehört;

Transkript 1 zeigt, dass Fragen eine einfache Ratifizierung relevant setzen können (03) oder eine ausführliche Bearbeitung (06). Auch in Transkript 2 wird deutlich, dass von der Konfliktperson KSR zum erfolgreichen Einlösen im zweiten Paarteil mehr erwartet wird als eine einfache Ratifizierung: Ihr Gesprächsschritt ist u. a. geprägt von langen Pausen (08, 09, 10, 11) und geschäftsschrittverzögernden Rezipientensignalen (09, 11).

Transkript 2 – Fall 2 – 1. Sitzung

01 KSR: ich WEIß noch gar nicht so rIchtig-
02 w_wAs ich dazu SAGen soll;=
03 =jetz IRgendwie;
04 (3.5)
05 MSK: konFLIKT;
→ 06 was was bedEUtet der konFLIKT;
→ 07 aus IHRer sicht;
08 (6.0)
09 KSR: hm; (1.0) das is grad mal SCHWIERig-
10 °n ((Räuspern)) (12.0)
11 mmh- (1.2) °h na für MICH ist es einfach so- =

Wie im Psychotherapiegespräch haben auch die Mediator*innen als geschäftsleitende Personen ein exklusives Anrecht auf Frageinterventionen, auf die sie jederzeit, meist an einem übergaberelevanten Punkt, zugreifen können (Bercelli et al. 2008, 44). Die Konfliktpersonen nutzen dieses Verfahren für gewöhnlich nicht, ausgenommen sind beispielsweise Verständnisfragen.

Teilweise werden von der medierenden Person auch mehrere Fragen direkt hintereinander geäußert (Transkript 3: 02, 03, 04). Nach Bergmann (1981b, 133) ist ein Gesprächszug, der mindestens zwei

³ Die Siglen der Sprecher*innen werden im Anhang erläutert (vgl. Abschnitt VIII.3, S.215)

anschließende Fragen beinhaltet, nicht mehr nur als Frage zu werten, sondern als eine Aufforderung zur ausführlichen Darstellung, da „der Fragehandlungscharakter dieser Äußerung überlagert wird durch die Handlungsbedeutung der Äußerung als einer Einladung an den Rezipienten zur erzählenden [...] Beschreibung.“

Transkript 3 – Fall 2 – 1. Sitzung

01 KGW: und- (1.0) ja-
→ 02 MKS: (0.8) °h (1.0) wie LÄUFT n für sie so ne ideAle so n
Idealen tAg;
→ 03 also wie unterHALten sie sich dA,
→ 04 wie wie sIEht da ihre kommunikatiOn AUS miteinander;
05 (0.5)
06 KGW: ja==UNbeschwert halt;=na,=
07 =also jEtzt nich irgendwelche schweren THEmen so;

Auch Reformulierungsverfahren weisen formale Merkmale auf, anhand derer sie identifiziert werden können: In der Regel enthält ein Reformulierungsbeitrag wie in Transkript 4 einen Bearbeitungsausdruck (173, 176), der mit Hilfe von Reformulierungsindikatoren wie *wo se DANN äh gesagt haben-* (171), *[sAgen se,]* (173) oder *und DANN sAgen se_se-* (175) auf einen Bezugsausdruck (158, 166) verweist (ausführlich dazu vgl. Abschnitt IV.2, S. 49).

Transkript 4 – Fall 1 (Ausschnitt aus Transkript 35, S. 178) – 1. Sitzung

158 KST: ich bIn aus ihr nicht ganz SCHLAU geworden.
(...)
162 KST: [°h ä]hm (0.6) und ich glAUbe dass das auch so (0.2) mit ein
GRUND war==
163 =warum das dann sexuEll nicht geKLAPPT hat mit uns [beiden-]
164 MAS: [ja,]
165 KST: dass ich Irgendwie äh (1.5) jA:- (0.9) mich nicht so
rIchtig drauf EINlassen konnte==
166 =oder nicht so rIchtig ähm (0.7) °hh (0.8) mich da FAlLen
lassen konnte;=
(...)
→ 170 MAS: [°h] also wars im Endeffekt erstmal einfach nur das
ÄUßerliche==
→ 171 =wo se DANN äh gesagt haben==
→ 172 =WOW, okAY?
→ 173 °hh ähm und dAnn aber (.) nicht so richtig aus ihr SCHLAU

geworden sind,=[sAgen se,]
174 KST: [ja-]
→ 175 MAS: und DANN sAgen se_se-
→ 176 °h ham se nich so gu nicht so FAlle lassen können;

Einige Reformulierungsinterventionen können durchaus die Handlung „fragen“ ausführen, in dem Sinne, dass sie eine Ratifizierung durch die Konfliktperson relevant setzen. In Transkript 5 wird die Aussage des Gesprächsbeitrags von MKK durch die Verzögerungen, Fülllaute, Korrekturen, vor allem aber durch die lexikalischen Abschwächungen wie *n BISSchen* (01) und *viellEicht* (02) sowie die steigende Intonation (03) als ratifizierungswürdig markiert, was von KSR entsprechend eingelöst wird (04).

Transkript 5 – Fall 2 – 1. Sitzung

→ 01 MKK: ä_ähm (4.3) da hör ich so n BISSchen äh bIsschen_n herAus==
→ 02 dass sie viellEicht °hh ähm das geFÜHL ham==
→ 03 =dass se die kon!TROL!le sonst (.) [verlieren,]
04 KSR: [ja:,]
05 das hängt bestImmt mit konTROLle auch zusAmmen;=ja,

Der Gesprächsbeitrag von MKK in Transkript 5 wird hier in erster Linie als Reformulierung und nicht als Frage bewertet, da die Mediatorin MKK die Bearbeitung mit dem Reformulierungsindikator *da hör ich so n BISSchen äh bIsschen_n herAus-* (01) selbst anzeigt. Zweifelsohne liegt diesem Beitrag auch eine Fragehandlung zugrunde und er ist geeignet, Informationen über die Konfliktperson zu sammeln. Vor allem aber signalisiert MKK, dass sie eine Annahme äußert, deren Inhalt aus vorherigen Gesprächsbeiträgen der Konfliktperson KSR beruht.

Etwas schwieriger ist die Klassifizierung von Gesprächsbeiträgen wie in Transkript 6: Die Äußerung *also ihnen wÄr ein fEEdback WIChtig*, (35) wird syntaktisch zwar nicht als Frage markiert, allerdings wird die Handlung „fragen“ intonatorisch eröffnet. Eine Kategorisierung dieser Äußerung als Deklarativsatzfrage wäre damit durchaus berechtigt (Birkner et al. 2020, 257 f.), weil der Mediator MKS darin eine starke Annahme über einen Sachverhalt zum Ausdruck bringt und diese Annahme auf seine Richtigkeit überprüft (zur Deklarativsatzfrage Spranz-Fogasy 2010, Deppermann 2013). Daneben zeigt die kontextuelle Einbettung der Äußerung, dass die medierende Person eine Bearbeitung über das Vorangehende vornimmt. Zeile 35 weist einen spezifischen Bezug zu den Zeilen 30-32 auf, in denen KTW äußert, was aus seiner Sicht *NICH so gut ist* und er das Gefühl habe, *WENig bis kElN fEEdback zu bekommen*. Das einleitende *also* (35) zeigt einen epistemischen Anspruch an. In gewisser Weise ist die Äußerung von MKS damit eine Reformulierung von KTW's vorherigem Beitrag, denn der Mediator MKS präsupponiert aus dem vorherigen Gesprächsbeitrag eine Schlussfolgerung (hier die Wichtigkeit

des Feedbacks) und zeigt so an, dass sein Beitrag als Bearbeitung verstanden werden soll. Ein Reformulierungsbeitrag also muss nicht zwingend einen Reformulierungsmarker enthalten (Grossen, Apotheloz 1996, 106, Gülich, Kotschi 1996, 46 f., Schwitalla 2012, 179 f., vgl. Abschnitt IV.2, S. 49), deshalb werden Gesprächsbeiträge in dieser Form vorerst als Reformulierung betrachtet.

Transkript 6 – Fall 3 – 1. Sitzung

28 KTW: [also ich] glAUb die kommunikatiOn läuft schon zIEmlich
FAIR ab;=
29 =aus MEINem empfinden;
30 °h (0.8) äh (2.0) phh° wAs letztlich (1.6) aus mEiner
sicht NICH so gut ist,
31 (1.2) ich gEh immer (0.4) ich hab (.) I:Mmer in der
kommunikatiOn das gefühl-
32 °h (1.0) ähm (1.7) Also (.) EInfach (0.8) WENig bis kEIn
fEEdback zu bekommen,
33 also (.) im sInne von °h das sEh ich AUCh so und so,
34 Oder °hh dAs und dAs FÜHL ich;
→ 35 MKS: also ihnen wÄr ein fEEdback WICHtig,
36 KTW: SEHR;
37 MKS: mhm_mhm?
38 KTW: SEHR wich[tig; ja.=]
39 MKS: [okAy]
40 KTW: =da sImmer ja bei dem thEma auch dis[KURS;]
41 MKS: [mhm,]

VI.1.1.1 Zur Frageintervention

Zunächst soll veranschaulicht werden, dass im Mediationsgespräch ähnlich wie im psychotherapeutischen Gespräch Fragen und Reformulierungen systematisch genutzt werden. Exemplarisch hierfür wird Transkript 2 um einen knapp zwei-minütigen Ausschnitt erweitert und in Transkript 7 abgebildet. Es zeigt einen kurzen Ausschnitt aus einer Phase, in der die Beteiligten die für die Konfliktpersonen relevanten Themen sammeln. Die Mediator*innen Samuel Keller (MSK) und Katja Kopetschy (MKK) realisieren darin insgesamt vier Gesprächsbeiträge: Der Reihenfolge nach können diese Beiträge eingeordnet werden als Frage (05-07), Reformulierung (24) und schließlich als Fragen (34-36 und 39).

Transkript 7 – Fall 2 – 1. Sitzung

01 KSR: ich WEIß noch gar nich so rIchtig-
02 w_wAs ich dazu SAGen soll;=

03 =jetz IRgendwie;
04 (3.5)
→ 05 MSK: konFLIKT;
→ 06 was was bedEUTet der konFLIKT;
→ 07 aus IHRer sicht;
08 (6.0)
09 KSR: hm; (1.0) das is grad mal SCHWIERig-
10 °n ((Räuspern)) (12.0)
11 mmh- (1.2) °h na für MICH ist es einfach so-
12 =dass ich mich gAnz oft (.) MISSverstanden fühle,
13 (5.0)
14 und ähm (7.0)
15 ich WEIß nicht;=ich glaub das ist mEhr so n so n WETTkampf
 dann oft irgendwie so;
16 <<lachend> he> ich wEIß glaub ich selber gar nicht was ich
 manchmal MÖCHTe,=
17 =oder was ich FÜHLe,=
18 =oder was ich WILL,=
19 =sondern das is EInfach °hh (-) so n bIsschen so n
 WETTkampf-
20 wer wEr gewinnt den konFLIKT-
21 =oder <<lachend> sO:-=keine AHNung,>
22 °hh (0.8) jA:- (1.6)
23 ((Räuspern)) (1.4)
→ 24 MSK: also sIE (.) betrAchten (.) mIssverständnisse untereinander
 und (.) gEGenseitiges konkurRIeren als situatiOnen wo es zu
 konFLIKTen kommt-
25 (1.1)
26 KSR: nee-=die konflikte sind mEIstens DA:,=
27 =das sind EIgentlich oft banale DINGe, (-)
28 wirklich (.) tEIlweise sehr banale DINGe,=
29 =und dann °hh entsteht da ein konFLIKT,=
30 =und i_ich möchte halt irgendwie dann immer meinen
 stAndpunkt (.) DURCHsetzen irgendwie.
31 °hh und ähm dabei gEhts dann mAnchmal gar nicht mehr um sie
 um die LÖSung des konflikts-
32 =hAUptsache ich kann mich irgendwie da profilIERn und
 DURCHsetzen;

33 °hh (1.8) ja- (3.0)
→ 34 MSK: wenss zum konflikt KOMMT,=
→ 35 =und sie möchten sich da DURCHsetzen==
→ 36 =was (.) äh °h waRUM möchten sie sich da dUrchsetzen,
37 KSR: das ist eine gute FRAGe;=ne,
38 (5.0)
→ 39 MKK: haben sie ä <<all> hAm sie n BEIspiel?>
40 (2.0)
41 KSR: °hhh ((räuspern)) m:h-
42 (2.0)
43 KSR: hm:,
44 (6.0)
45 <<pp> mir fällt grAd jetzt nichts so richtig EIN>
46 (3.0)
47 ((lacht))
48 ähm (3.0)
49 naja DOCH,=mAnchmal vielleicht einfach zum BEIspiel-
50 wenss dArum geht-
51 wenn wir jetzt (.) Irgendwas KAufen wollen jetzt;
52 meinetWEgen;
53 nur so BEIspielhaft (.) jetzt;
54 BAby (.) bEtt oder so;

Fragen bilden in der Regel den ersten Teil so genannter Frage-Antwort-Sequenzen, mit denen eine bestimmte Klasse von Erwidern im zweiten Teil relevant gesetzt werden (vgl. Abschnitt 0, S. 79). In seiner ersten Äußerung setzt MSK das Element *konFLIKT* (05) thematisch in den Fokus und schließt daran eine Frage an (06), die er nochmals erweitert (07). Die darin projizierte Erwartung schiebt die Konfliktperson Susanne Richter (KSR) mit Hilfe unterschiedlicher Elemente auf: Sie realisiert mehrere Pausen (08, 10) und verzögernde Elemente wie Fülllaute *hm*; (09) und *mmh*- (11), ein Einatmen durch die Nase sowie ein Räuspern (10), außerdem die Absicherung *das is grad mal SCHWIERig*- (09). Die an sie gestellte Erwartung zur Erbringung eines eigenen Beitrags erfüllt sie schließlich verzögert (11-21), schwächt deren Geltungsanspruch allerdings mehrfach durch qualifizierende Formulierungen ab: *ich WEIß nicht*; (15), *oft irgendwie so* (15), *so n blsschen* (19), *keine AHNung*, (21) sowie durch mehrfaches Lachen (16, 21).

Auch die projizierte Erwartung auf den Fragebeitrag in den Zeilen 34-36 verzögert KSR, indem sie zunächst den vorherigen Gesprächsschritt von MSK (36) als *gute FRAGe* (37) mit anschließender Partikel zur potentiellen Bestätigungsaufforderung qualifiziert. Die Mediator*innen geben darauf keine vokale Reaktion. Dass die anschließende lange Pause (38) die projizierte Erwartung einer Antwort durch KSR erhärtet, zeigt die Co-Mediatorin MKK durch eine Anpassung der Aufgabe (39): Sie formuliert erneut eine Frage, mit der die Antwortverpflichtung der vorherigen Frage von MSK (36) außer Kraft gesetzt wird und stattdessen mit der Forderung nach einem Beispiel aktualisiert wird. Auch die Bearbeitung dieser aktualisierten Erwartung ist von Problemen gekennzeichnet. Zunächst verzögert sich der Anschluss erheblich durch eine Pause (40), anschließend atmet KSR lang hörbar ein (41) und signalisiert hiermit, dass ihr das Rederecht zukommt. Statt einer Äußerung räuspert sie sich zunächst und realisiert ein gedehntes und intonatorisch progredientes *m:h-* (41), nach Schmidt (2001, 25) zu werten als Signal zum Halten des Gesprächsschritts. In der Folge realisiert sie noch einige längere Pausen (42, 44, 46, 48), unterbrochen durch eine metadiskursive Stellungnahme, in der sie eine Erklärung über ihre Verzögerungen abgibt (45), und durch ein Lachen, das ihre Schwierigkeiten bei der Erfüllung der an sie projizierten Erwartung unterstützend signalisiert (47).

Gemeinsam ist den Frage-Sequenzen in Transkript 7, dass der Konfliktperson KSR erhebliche Probleme bei der Realisierung zugestanden werden, um die an sie gestellte Aufgabe einzulösen und der in der Frage projizierten Erwartung eines eigenen Beitrags nachzukommen. Die Mediator*innen beheben die problematisch indizierten Anschlüsse, die hier geprägt sind durch Verzögerungen, längere Pausen, Räuspern oder hörbares Ein- und Ausatmen, jedenfalls nicht unmittelbar, indem sie beispielsweise die Aufgabe aktualisieren. Die beteiligten Personen bringen dieses Organisationsmuster, das eine auch unter Schwierigkeiten hergestellte Anordnung von Frage und Antwort darstellt, routiniert immer wieder aufs Neue hervor. In Anlehnung an Bercelli et al. (2008, 44 f.) wird für dieses Organisationsmuster der Terminus *Nachforschen* übernommen.

An dieser Stelle soll außerdem die Ergänzung angefügt werden, dass die im vorliegenden Mediationskorpus identifizierten Fragen kaum Ähnlichkeiten mit den theoretischen Konzepten zu den in der Mediations- und Fachliteratur zur Gesprächsführung vorgestellten Konzepten beanspruchen, die in der Regel mit Hinweisen zum systemischen Ansatz sowie einer Zuwendung zu so genannten visionsgeleiteten Konzepten begleitet werden (vgl. Abschnitt II.3, S. 19; zu Fragetechniken vgl. u. a. Radatz 2009b, 34 f., Schäfer 2012, Splinter 2012, 228 f.). In anderen Studien werden ähnliche Beobachtungen geäußert (Stokoe, Sikveland 2016, 103 f.). Statt zirkulärer Fragen wie *Wenn XY Sie streiten hören würde, wie würde sie den Streit beschreiben?* oder paradoxer Fragen wie *Was müssten Sie tun, um mit Ihrem*

Vorhaben möglichst schnell zu scheitern? sind die im Mediationskorporus enthaltenen Fragen, die Potential tragen, um die Konfliktpersonen mögliche Handlungsoptionen generieren zu lassen, wesentlich banaler gehalten. In der Regel bleiben die Fragen im Mediationskorporus darauf beschränkt, die Konfliktpersonen aufzufordern, einen Blick in die Zukunft zu werfen oder die Umsetzung eigener Zielvorgaben zu elaborieren.

VI.1.1.2 Die Organisation mit Hilfe von Fragen und Reformulierungen

Neben den Frageinterventionen enthält Transkript 7 in Zeile 24 einen Gesprächsschritt, in dem die mediiierende Person MSK Elemente aus dem Beitrag der Konfliktperson nutzt und reformulierend aufgreift. Der Reformulierung gehen mehrere Signale zur Rederechtabgabe von KSR voraus: Nach einem Lachen (21) schließt sie ihren eigenen Redebeitrag mit *keine AHNung*, ab und qualifiziert die Erfüllung ihrer Gesprächszugaufgabe durch die steigende Intonation als potentiell ratifizierungswürdig. Nach Bergmann (2017, 171 f.) kann *keine AHNung*, in nachgestellter Position eine diskursbezogene Funktion im Sinne eines Gliederungssignals ausfüllen, mit dem das Vorangegangene als ausreichend dargestellt und somit das Rederecht abgegeben wird. Das Angebot zum Gesprächsschrittende wird von KSR durch das topikalisch leere Element *ja*- und der anschließenden Pause (22) zusätzlich verstärkt und nach dem Räuspern (23) mit einer weiteren Pause (23) verstärkt. Der Redebeitrag von MSK ist Deklarationssatzfrage und Bearbeitungsausdruck zugleich: Der Anschluss *also* (24) kontextualisiert das Folgende als epistemischen Beitrag, der eine Verstehensleistung bereithält. Der Bearbeitungscharakter tritt aufgrund der semantischen Nähe besonders in den Vordergrund. MSK bezieht sich in ihrer Äußerung (24) auf einige Elemente aus dem Gesprächsschritt von KSR (09-23) und variiert diese inhaltlich: *MISSverstanden* (12) wird zu *mIssverständnisse* (24); *WETTkampf* (15, 19) wird zu *gEgenseitiges konkurriEren* (24). Die Mediatorin MSK kleidet die Elemente in einen neuen Zusammenhang, wodurch diese einen eher schlussfolgernden Charakter erhalten. Den Gesprächszug beendet MSK mit einer progredienten Tonhöhenmelodisierung. Möglicherweise sieht KSR darin keine eindeutige Rederechtabgabe, was den verzögerten Anschluss von KSR teilweise erklären kann (26). Vor allem setzt der Beitrag von MSK eine Ratifizierung von KSR relevant: Die Reformulierung fordert KSR zum Abgleich der Bedeutungszuschreibungen zwischen Bezugs- und Bearbeitungsausdruck auf. Durch den explizit formulierten Widerspruch *nee*- (26) veröffentlicht KSR die aus ihrer Perspektive vorherrschende Uneindeutigkeit der Reformulierung bzw. deren Bedeutungsdifferenz zum Bezugsausdruck und liefert anschließend eine Präzisierung (27-32). Sie nutzt die Bedeutungsdifferenz zur Konkretisierung ihrer eigenen Erlebniswelt. Auch Beobachtungen aus dem psychotherapeutischen Kontext zeigen, dass offensichtliche Distanz zwischen Bezugs- und Bearbeitungsausdruck von den Beteiligten konstruktiv genutzt werden kann, da auf diese Weise die Klient*in zur Elaboration genötigt wird (Weiste 2015, 24 f.).

Vor allem lässt Transkript 7 zwei grundsätzliche Aspekte für den Mediationsprozess erahnen: Erstens, dass die Reformulierung als erster Teil einer Sequenz wie im psychotherapeutischen Kontext einen zweiten Teil relevant setzt, in dem eine weitere Ausarbeitung der in der Reformulierung enthaltenen Elemente durch die Konfliktperson hergestellt werden muss. Und zweitens, dass das Grundprinzip des Organisationsplans Ähnlichkeiten zum Aufbau psychotherapeutischer Gespräche aufweist. Den beteiligten Personen stehen die Organisationsmuster *Nachforschen* und *Elaboration* im Verlauf des Mediationsprozesses fortwährend zur Verfügung. Auf ein *Nachforschen* neuer Inhalte kann stets eine Reformulierung dieser Inhalte folgen und so eine *Elaboration* aktivieren, mit dem die medierende Person eine weitere Ausarbeitung der in der Reformulierung enthaltenen Elemente relevant setzt. Im folgenden Abschnitt (vgl. Abschnitt VI.1.2, S. 105) wird gezeigt werden, dass Reformulierungen nicht auf die Aktivierung von *Elaboration* beschränkt bleiben, sondern auch ein weiteres Organisationsmuster initiieren.

VI.1.2 Sicherung und Elaboration

Reformulierungsverfahren machen sichtbar, wie die helfende Person die Inhalte einordnet. Diese ist vor die Aufgabe gestellt, die für den Prozess notwendigen Punkte zu bearbeiten. Sie muss zwischen mehr oder weniger relevanten Inhalten differenzieren und eine Auswahl über die Inhalte der Reformulierung treffen (Antaki 2008, 27 f.). Einige Autor*innen sprechen dabei von Löschen (*deletion*) (ebd., 30 f., Fitzgerald 2013, 118) und betonen so den aktiven Prozess der helfenden Person. Jede Reformulierung ist damit Ergebnis eines Selektionsprozesses. Die helfende Person legt dabei den Fokus auf die Elemente, die ihrer Meinung nach Gegenstand weiterer Elaborationen sein darf, wie sie auch Elemente unerwähnt lässt, deren Vertiefung aus ihrer Sicht für den weiteren Gesprächsprozess nicht notwendig erscheint.

Der springende Punkt aus gesprächsanalytischer Perspektive liegt gar nicht in der Differenzierung zwischen Auswahl und Löschen vorher geäußerter Elemente. Der Fokus liegt methodisch vor allem in der Beschreibung der sequentiellen Ordnung. Fitzgerald (2013, 118) hebt zu Recht hervor, dass für die Qualität des therapeutischen Fortschritts nicht von entscheidender Bedeutung ist, *ob* und *welche* Elemente reformuliert werden, sondern viel eher die Frage, ob die Gesprächspartner*in mit der Reformulierung arbeiten kann. Eine erfolgreiche Reformulierung ist deshalb die, welche die Konfliktperson zum erfolgreichen Anschluss anregt. Doch was bedeutet ein erfolgreicher Anschluss im Fall einer Reformulierung? Die folgenden zwei Beispiele (Transkript 8 und Transkript 9) zeigen, wie die Beteiligten dies konkret realisieren können.

Transkript 8 – Fall 1 (Ausschnitt aus Transkript 35, S. 178) – 1. Sitzung

154 KST: und ähm (0.7) am Anfang (0.8) fand ich josephIne
ja;=gut,=ja,=attraktIV?=
155 =ähm- (0.9) aber °h mmh (1.4) sO au- (0.9) dieses
vertrAUtheitsgefühl hatte ich am anfang so GAR nicht
irgend[wie.]=ähm-
156 MAS: [okAY?]
157 (4.0)
158 KST: ich bIn aus ihr nicht ganz SCHLAU geworden.
159 MAS: hm_hm?
160 KST: und das hat auch ziemlich lAnge gedAUert bis das dann so
(0.3) BESSer wurde;
161 MAS: [ja;:]
162 KST: [°h ä]hm (0.6) und ich glAUbe dass das auch so (0.2) mit ein
GRUND war==
163 =warum das dann sexuEll nicht geKLAPPT hat mit uns [beiden-]
164 MAS: [ja,]
165 KST: dass ich Irgendwie äh (1.5) jA:- (0.9) mich nicht so
rIchtig drauf EINlassen konnte==
166 =oder nicht so rIchtig ähm (0.7) °hh (0.8) mich da FALlen
lassen konnte;=
167 =SAG ich mal;
168 MAS: hm- okAY,
169 KST: [hm-]
→ 170 MAS: [°h] also wars im Endeffekt erstmal einfach nur das
ÄUßerliche==
→ 171 =wo se DANN äh gesagt haben==
→ 172 =WOW, okAY?
→ 173 °hh ähm und dAnn aber (.) nicht so richtig aus ihr SCHLAU
geworden sind,=[sAgen se,]
174 KST: [ja-]
→ 175 MAS: und DANN sAgen se_se-
→ 176 °h ham se nich sO gu nicht so FALlen lassen können;
177 KST: ja; [also] (.) ich FAND sie dann schon auch,=
178 MAS: [hm,]
179 KST: =also so die geSPRÄChE die wir dann hatten==
180 =das fAnd ich schon auch interesSANT==
181 MAS: [hm_hm?]
182 KST: [=aber halt] überhaupt nicht auf ner roMANTischen ebene;=

Transkript 8 und weist einen Gesprächsbeitrag auf, in dem der Mediator Anton Schnitzler (MAS) Gedanken aus der Vorgängeräußerung der Konfliktperson aufgreift und reformuliert (170-176). Er präsentiert in den Zeilen 170-172 eine paraphrastische Variation *also wars im Endeffekt erstmal einfach nur das Äußerliche*=*=wo se DANN äh gesagt haben*=*WOW*, die inhaltlich-semantisch die von der Konfliktperson Sebastian Thon (KST) geäußerte *turn*-Konstruktionseinheit aus Zeile 154 vereinfacht: *am Anfang (0.8) fand ich josephIne ja;=gut,=ja, attrakTIV?*. MAS legt den Ausruf *WOW* (172) mit dem metadiskursiven Verweis *=wo se DANN äh gesagt haben*= (171) KST in den Mund. Während aus einer strukturell-semantischen Analyseperspektive das *WOW* (172) als variierende Paraphrase der Zeile 154 klassifiziert werden kann, erscheint es aus interaktionaler Perspektive, also aus Sicht der Beteiligten, durch die metadiskursive Kennzeichnung von MAS (171) als Rephrasierung. Die Stellungnahme (*footing*) und die Zuweisung der Autorschaft greift MAS im Laufe seines Gesprächsschritts noch mehrmals auf und weist sie wiederholt KST zu (173: *sAgen se-*, 175: *und DANN sAgen se_-*). Darüber hinaus übernimmt MAS lexikalische Elemente und den Fokusakzent von KST: Dies geschieht sowohl in Zeile 173: *ähm und dAnn aber (.) nicht so richtig aus ihr SCHLAU geworden sind*,= (aus Zeile 158, KST: *ich bin aus ihr nicht ganz SCHLAU geworden*.) als auch in Zeile 176: *ham se nicht sO gu nicht so FALlen lassen können*; (aus Zeile 166, KST: *oder nicht so richtig ähm (0.7) °hh (0.8) mich da FALlen lassen konnte*);).

Der Gesprächsschritt von MAS endet mit fallender Intonation und somit einem übergaberelevanten Punkt (*transition relevant point* – *TRP*) (176), den KST aufgreift, sofort mit der Bestätigung *ja*; (177) anknüpft und anschließend eine Gesprächsschritterweiterung mit dem Diskursmarker *also* (177) initiiert. Die Beteiligten organisieren hier einen Sprecherwechsel, wie er in kooperativen Interaktionen vorwiegend zu beobachten ist (Deppermann 1995, 75).

Ein erfolgreicher Anschluss gelingt den Beteiligten Sarah Gerke (MSG) und Josephine Fegert (KJF) auch in Transkript 9. Im Unterschied zu Transkript 8 (170-176) weist der Reformulierungsbeitrag in Transkript 9 (166-176) allerdings andere Merkmale auf, vor allem aber ist er sequentiell anders eingebettet.

Transkript 9 – Fall 1 (Ausschnitt aus Transkript 36, S. 189) – 3. Sitzung

- 155 KJF: °hh (0.6) genau;=und vor Allem dass halt auch die (0.7) die
freUndschaft ein wErT in SICH hat;=
156 =der ja auch Irgendwie auch was (.) ähm (0.5) das ja auch
Irgendwie ANerkannt werden sollte=
- 157 =und dem (.) also dass das (.) ähm in mEInen augen auch
dadurch zuNICHTe gemacht wird,
-

158 °h oder heRABgewertet wird,=
159 =wenn man sagt naJA,
160 °hh aber (0.4) ähm (0.7) die freu also weil wEnn man
davon ausgeht dass es (.) zwAngsläufig auf ne beZIEHUNG
hinausläuft,=
161 =dann gEht man ja davon AUS,
162 °hh dass °h das alles nur vOrarbeit ist um die beZIEHUNG zu
erREICHen;=
163 =und dAss es nicht in sich SELBST ein wErt oder einen zwEck
hat;=
164 MSG: [mhm_mhm,]
165 KJF: [=und dAs] (.) ÄRgert mich so [daran;]
→ 166 MSG: [mhm_mhm,] also dass es
zu nem bestimmten ZIEL hingEht?
167 KJF: ge[nau;]
→ 168 MSG: [und] dass nicht jeder schrItt an SICH,=
→ 169 =dass der wEg selber das das ZIEL ist?
→ 170 °hh und jeder momEnt schön und WERTvoll ist?
→ 171 sondern dass so_n geFÜHL entsteht-
→ 172 °hh es gibt n bestImmtes ZIEL,=
→ 173 =und Erst wenn wir das ZIEL erreicht haben,=
→ 174 =dAnn hat es nen WERT?
175 (0.6)
→ 176 also die frEundschaft an sIch kriegt erst nen wert wenns
ne beZIEHUNG (0.7) sich gewAndelt hat.
177 KJF: ja;=ich bin (.) dagEgen dass man sozusagen überhAUpt von
einem ziel AUS[geht==
178 MSG: [mhm_mhm,]
179 KJF: =son]dern EInfach sAgt naJA,
180 °hh oder (0.3) äh (0.7) sich die tAtsachen ANschaut==
181 =und dass es halt irgendwie dass wir schon ne sehr besOndere
fOrm von °hh frEundschaft HABm,=

MSG signalisiert mit der Redeübernahme (166), dass sie den von KJF realisierten Versuch zur Beendigung ihres Gesprächsschritts durch die fallende Tonhöhenbewegung (165) anerkennt. Die Äußerung von MSG (166-176) wird zwar nicht explizit als Reformulierung gekennzeichnet, aber sie enthält Eigenschaften, die sie als paraphrastische Reformulierung mit variierenden und expandierenden Elementen qualifiziert. Zunächst wählt MSG den Anschluss *also* (166), mit dem sie auf die inhaltlich-semantiche Kohärenz des Folgenden mit der vorangehenden Äußerung verweist und als würde das,

was nun folgt, direkt an die Ursprungsintention der Beteiligten anschließen. Im Englischen wird diese Funktion durch die Partikel *so...* realisiert und routiniert zu Beginn in Gesprächsschritten bei Reformulierungsverfahren verwendet (Bolden 2009). Mit dem darauf folgenden *dass* (166) wählt MSG eine syntaktisch abhängige Nebensatzkonstruktion, mit der sie die von KJF realisierte Aussage *=und dAs* (.) *Ärgert mich so daran*; (165) fortführt. Diese Ergänzungskonstruktion greift MSG in ihrem Gesprächsbeitrag mehrmals auf: *und dass* (168), *dass* (169), *sondern dass* (171).

Einen weiteren Hinweis, mit dem MSG dieser Äußerung den potentiellen Status einer reformulativen Bearbeitung zuschreibt, finden wir in Zeile 173, wo die Mediatorin MSG durch die Verwendung des Pronomens *wir* suggeriert, dass sie mit ihren Worten den Standpunkt der Konfliktpersonen KJF vertritt und deren Position stellvertretend vertritt. MSG spricht quasi aus der Perspektive der Konfliktperson (*principal*) und inszeniert so KJF als Urheberin des Gedankens (Goffman 1981, 144 f.).

Auch inhaltlich wird die semantische Nähe zur Vorgängeräußerung sichtbar. Das erreicht MSG weniger durch die Wiederaufnahme lexikalischer Elemente, sondern vielmehr durch paraphrastische Variationen, in denen sich wesentliche Kerngedanken wiederfinden. KJF stellt ins Zentrum ihrer Argumentation, *dass halt auch die (0.7) die frEundschaft einen wErt in SICH hat*; (155), der dadurch *zuNICHTe* (157) *oder heRABgewertet wird* (158), wenn diese Freundschaft nur als *vOrarbeit* (162) betrachtet werde, die *zwAngsläufig auf ne beZIEhung hinausläuft* (160), und schließlich betont KJF nochmals, dass sie stattdessen den Wert der Freundschaft *in sich SELBST* (163) begründet sieht. MSG verknüpft den Geltungsanspruch des Ärgers, den KJF in Zeile 165 erhebt, damit, dass KJF ihrem Konfliktpartner KST vorwirft, er schöpfe den Wert der Freundschaft nicht aus dem gemeinsamen *wEg* (169), bestehend aus vielen einzelnen Schritten (168) und gelebten Momenten (170). Stattdessen werde der Freundschaft ein bestimmtes *ZIEL* (166) unterstellt und ihr Wert daran gemessen, ob sie sich in eine Beziehung wandeln lasse (176). Für die Analyse ist es unerheblich zu bewerten, welche der Äußerungen die Position präziser „auf den Punkt bringt“. Entscheidend ist vielmehr, dass das Äußern der reformulativen Bearbeitung prinzipiell einen höheren Grad an Angemessenheit unterstellt als die Bezugsäußerung (Gülich, Kotschi 1996, 53) und so die Beteiligten zu einer Ratifizierung oder Richtigstellung nötigt.

KJF bestätigt zunächst ohne Verzögerung in präferierter Weise mit *ja* (177). Anschließend setzt sie die Präzisionsarbeit fort. Dass KJF selbst ebenfalls einen Bezug herstellt, wird deutlich durch das *sozusagen* (177) sowie durch die Übernahme des von MSG angebotenen lexikalischen Elements *ZIEL* (169, 172, 173), das sie in den eigenen Beitrag einbindet (177). Den Kern der Reformulierung von MSG, KJF missfalle der Gedanke, dass der Wert einer Freundschaft sich durch ein Ziel bemisst, kleidet KJF selbst noch einmal neu ein und präzisiert dessen Bedeutung, indem sie einer freundschaftlichen Beziehung grundsätzlich die Berechtigung abspricht, mit einem Ziel verbunden zu sein (177). Insgesamt

illustriert dieser Ausschnitt (166-182) eindrücklich, wie die mediierende Person das Reformulieren nutzt, um gemeinsam mit der Konfliktperson das Bedeutungsrepertoire abzustecken, zu variieren und zu erweitern, um so der Konfliktperson Möglichkeiten zu eröffnen, ihre Erlebniswelt möglichst präzise abzubilden.

Beide Reformulierungsbeiträge (170-176 in Transkript 8, S. 106 und 166-176 in Transkript 9, S. 107) ermöglichen in den jeweiligen Kontexten einen erfolgreichen Anschluss für die Konfliktperson. Die Art des Anschlusses ist jedoch verschieden. Während in Transkript 9 auf die Reformulierung eine Ratifizierung und eine Elaboration (177-181) des in der Reformulierung bearbeiteten Inhalts folgt, erscheint dagegen in Transkript 8 auf die Reformulierung lediglich eine Ratifizierung (177). Eine Elaboration im Sinne einer Präzisionsarbeit der in der Reformulierung bearbeiteten Inhalte bleibt hier aus. Stattdessen fährt die Konfliktperson inhaltlich an dem Punkt fort, wo sie vorher ihre Erzählung beendet hat. Die Reformulierungssequenz beinhaltet in Transkript 8 also lediglich eine Reformulierung und eine Ratifizierung mit anschließender Rederechtzuweisung. Nach dem Beenden dieser Sequenz nutzt die Konfliktperson ihr Rederecht, um mit der Aufgabe fortzufahren, von der sie durch den Reformulierungseinschub nur vorübergehend suspendiert wurde: der Darstellung ihrer Sichtweise.

Die Ausschnitte in Transkript 8 (S. 106) und Transkript 9 (S. 107) lassen erahnen, dass Reformulierungsbeiträge offenbar neben einer Elaboration in bestimmten Kontexten auch weitere Anschlussmöglichkeiten zulassen, die von den Beteiligten erfolgreich hergestellt werden. Es ist lohnenswert, die durch die Reformulierungsverfahren aktivierte Organisationsstruktur differenziert zu betrachten und deren systematisch angewandte Ordnungsprinzipien über die *Elaboration* hinaus zu erweitern. Deshalb soll hier im Folgenden gezeigt werden, wie systematische Unterschiede in der Form der Reformulierungsverfahren in direktem Zusammenhang mit dem für die Beteiligten erwartbaren Anschluss stehen.

VI.1.2.1 Hervorhebendes Reformulieren und das Organisationsmuster Sicherung

Der vorherige Abschnitt zeigt, dass es zu kurz gegriffen scheint, Reformulierungsverfahren auf das Organisationsmuster *Elaboration* zu reduzieren. Dies würde nicht erklären, weshalb eine ganze Reihe von Anschlüssen so organisiert sind, dass auf ein Reformulierungsverfahren lediglich eine Ratifizierung folgt. Diese Form des Anschlusses werde ich in diesem Abschnitt als Organisationsmuster *Sicherung* genauer beschreiben und zeigen, wie dies von den Beteiligten hergestellt wird. Neben Transkript 8 (S. 106) wird dafür zunächst ein weiterer Gesprächsausschnitt präsentiert (Transkript 10):

Transkript 10 – Fall 1 (Ausschnitt aus Transkript 35, S. 178) – 1. Sitzung

134 KST: jA; ähm, (1.2)
135 also als das für mIch damals so LOSging, mmh- (0.5)
136 als wir uns KENnengelernt hatten, (4.0)
137 tja;=ich hAb da gar nicht grÖß was bei gedACHT irgendwie?=
138 =ähm- (3.5) das war EHer so-
139 ja, (1.1) ich gUck mal so wie das LÄUFT,=
140 =und äh nehm das mal so <<lacht> MIT;> [((lacht))]
141 MAS: [okAY;]
142 KST: ((lacht, ca. 0,3 sek lang)) [auch wenn das BLÖD klingt,]
→ 143 MAS: [also zweitausendZWÖLF] war
das ja gewesen,=
→ 144 =wo [sie jetzt geSAGT,]
145 KST: [ja,=genau;=das war] äh jAnuar fEbruar
[zweitausendZWÖLF.]
→ 146 MAS: [ah okAY; also] ziemlich am ANfang von
zweitausend[zwÖlf] sogar,
147 KST: [ja;]
→ 148 MAS: °h und da wAr das für SIE eher so==
→ 149 =ich GUCK mal- (0.3)
150 KST: ja; [ähm]
→ 151 MAS: [wie] das LÄUFT;=hm,
152 KST: genAU;
153 u:nd hAb mir da halt so nIch viel bei geDACHT,
154 und ähm (0.7) am Anfang (0.8) fand ich josephIne
ja;=gut,=ja,=attraktIV?=-

Wir schauen als erstes vorrangig auf die Länge der Reformulierungsbeiträge in Transkript 8 (S. 106, 170-176) und Transkript 10 (143-151): Beide Äußerungen sind relativ kurz bis die mediierende Person eine übergaberelevante Stelle erreicht und das Rederecht an die Konfliktperson übergibt. Die Übergabe des Rederechts wird mit Hilfe terminaler Intonationsverläufe am Ende der TCU organisiert (Transkript 8: 176) oder zusätzlich unterstützt durch eine angehängte Partikel wie *hm*, (Transkript 10: 151) mit interrogativer Intonation.

Die Reformulierungsbeiträge sind insgesamt sehr nah an den Äußerungen der Konfliktperson angelehnt. Die mediierende Person nutzt entweder vollständige Phrasen aus dem Bezugsausdruck: *ich GUCK mal- (0.3) [wie] das LÄUFT*; (Transkript 10: 149-151 als wörtliche Rephrasierung der Zeile 139), oder sie verwendet lediglich lexikalische Elemente wie in Transkript 8: *SCHLAU geworden* (158 → 173); *FALLen lassen* (166 → 176). In der Regel übernimmt die mediierende Person Lexeme aus dem

Bezugsausdruck, die von der Konfliktperson besonders markiert sind, in diesen Fällen durch Fokusakzent hervorgehoben.

Sequenzielle Einbettung

Die in den Transkripten 8 und 10 gekennzeichneten Reformulierungen weisen Ähnlichkeiten mit dem im Forschungskontext der Psychotherapie beschriebenen Hervorheben auf (Weiste, Peräkylä 2013, 67; vgl. Abschnitt IV.3.1, S. 58). Das gilt für die formalen, vor allem aber auch die funktionalen Aspekte. Beispielsweise setzt das Hervorheben in den hier gezeigten Ausschnitten in erster Linie die Erwartung einer Ratifizierung relevant, die die Konfliktperson jeweils in Form von Bestätigungspartikeln erfüllt: *ja* (177, Transkript 8) und *genAU* (152, Transkript 10) (hierzu auch Stokoe, Sikveland 2016, 101). In beiden Ausschnitten übernimmt die Konfliktperson nach der Bestätigung das Rederecht und beginnt einen Gesprächsschritt. In der Regel geschieht dies nahtlos.

Ein explizit formulierter Widerspruch nach hervorhebendem Reformulieren tritt im Mediationskorpus äußerst selten auf. Transkript 11 zeigt ein solches Beispiel. Zwar wird die Redeübergabe von der Mediator*in MSK zumindest intonatorisch nicht eindeutig gekennzeichnet, allerdings erklärt dies nur unzureichend die lange Verzögerung (25), die auf den Reformulierungsbeitrag (24) folgt. Vielmehr deutet die Pause auf einen dispräferierten Anschluss hin, den KSR mit dem Widerspruch *nee-* in Zeile 26 realisiert (Schegloff 2007, 67).

Transkript 11 – Fall 2 (Ausschnitt aus Transkript 7, S. 100) – 1. Sitzung

- 15 KSR: ich WEIß nicht;=ich glaub das ist mEhr so n so n WETTkampf
dann oft irgendwie so;
16 <<lachend> he> ich wEiß glaub ich selber gar nicht was ich
manchmal MÖCHTe,=
17 =oder was ich FÜHLe,=
18 =oder was ich WILL,=
19 =sondern das is EInfach °hh (-) so n bIsschen so n
WETTkampf-
20 wer wEr gewinnt den konFLIKT-=
21 =oder <<lachend> sO:==keine AHNung,>
22 °hh (0.8) jA:- (1.6)
23 ((Räuspern)) (1.4)
→ 24 MSK: also sIE (.) betrAchten (.) mIssverständnisse untereinander
und (.) gEgenseitiges konkurriEren als situatiOnen wo es zu
konFLIKTen kommt-
25 (1.1)
26 KSR: nee==die konflikte sind mEistens DA:,,=
-

Ähnlichkeiten weisen die Reformulierungsverfahren auch in Bezug auf ihre Initiierung auf. Gemeinsam haben die Beispiele in diesen Ausschnitten, dass die Konfliktpersonen unmittelbar mit der Interaktionsaufgabe konfrontiert sind, ihre Sicht darzulegen. Die Reformulierung bietet dabei den Beteiligten eine methodische Handlungsoption, eine Übereinstimmung gemeinsam herzustellen:

In Transkript 8 realisiert KST einen übergaberelevanten Punkt in Zeile 167, woraufhin MAS ein Rezipientensignal (*hm- okAY*, 168) äußert, das durch den direkten Anschluss und die steigende Intonation am ehesten zur Aufforderung an KST zum Fortsetzen des Gesprächsschritts dient (Schmidt 2001, 25, Fitzgerald 2013, 84). KST entspricht dieser Erwartung mit der Partikel *hm-* (169), womit er signalisiert, dass ihm in diesem Moment die Sprecherrolle zugeteilt ist (Schwitalla 2012, 157), gleichzeitig fungiert die Partikel aber auch als Verzögerungssignal des Gesprächsschrittbeginns (*turn-initial delay*) (Schegloff 2007, 68), mit der die Reaktion von den Beteiligten als nicht-präferierte Antwort kontextualisiert werden kann und somit für die Beteiligten ein Problem insofern darstellt, da sie Gefahr laufen, ihre Übereinstimmung (*alignment*) zu verlieren (Gülich, Mondada 2008, 53). Der Beginn der Reformulierung von MAS (170) ist in diesem Moment offenbar eine Option, diese Übereinstimmung herzustellen.

In Transkript 11 realisiert die Konfliktperson mehrere Angebote zum Gesprächsschrittende, wie oben bereits beschrieben (vgl. Transkript 7, S. 100). Die Fortsetzung des eigenen Gesprächsschritts wird sehr zögerlich hervorgebracht (22, 23). KSR stellt keine weiteren Inhalte bereit und lässt durch die langen Pausen einen Versuch zur Beendigung seines Gesprächsbeitrags vermuten, wie die Redeaufnahme durch die Mediator*in MSK in Zeile 24 schließlich zeigt.

Einen Sonderfall in der Einleitung des Reformulierungsbeitrags stellt in dieser Auswahl Transkript 10 dar. Zwar markiert auch hier KST durch die fallende Intonation einen übergaberelevanten Punkt: *und äh nehm das mal so <<lacht> MIT;>* (140). Gleichzeitig kontextualisiert er durch sein Lachen (140, 142) die eigene Aussage als potentiell abwegig und mobilisiert MAS zu einer Bezugnahme. Dass sein Lachen auch gesichtsbedrohend für seine Konfliktpartnerin erscheinen mag, zeigt KST durch den anschließenden abmildernden Beitrag *auch wenn das BLÖD klingt*, (142). MAS reagiert auf den übergaberelevanten Punkt zunächst mit der Bestätigungspartikel *okAY*; (141) und ordnet anschließend den vorherigen Gesprächsbeitrag in einen zeitlichen Kontext (143, 146) und rephrasiert schließlich wörtlich jene Elemente (148, 149, 151), die KST unmittelbar vor der gesichtsbedrohenden Bemerkung geäußert hat (138, 139). MAS realisiert den gesamten Gesprächsschritt ohne Lachpartikeln, was diesen Gesprächsschritt in Kontrast zum Lachen von KST stellt. MAS präsentiert die Aussage *und da wAr das für SIE eher so=ich guck mal wie das läuft*; (148-151) als sachliche Information, als Auskunft. Damit akzeptiert MAS diese Aussage als Teil der Erlebniswelt von KST und erkennt dessen Sichtweise als

gültige Beschreibung an. KST übernimmt die versachlichte Haltung und fährt mit seiner Beschreibung fort.

Gemeinsam ist diesen Beispielen, dass die Beteiligten darin ein Organisationsmuster hervorbringen, mit dessen Hilfe sie auf Probleme des Redeflusses reagieren, um diesen aufrechtzuerhalten und voranzutreiben. Initiiert wird dieses Organisationsmuster durch ein Reformulierungsverfahren, in dem die mediiierende Person vorrangig Elemente aus dem vorangehenden Gesprächsschritt der Konfliktperson hervorhebt, weshalb hier von hervorhebendem Reformulieren gesprochen werden soll. Das hervorhebende Reformulieren setzt an die Konfliktperson in erster Linie eine Bestätigung und die Übernahme des Rederechts relevant, was diese beispielsweise zum Fortsetzen der eigenen Sichtweise nutzen kann, wie dies in den obigen Beispielen in der Darlegungsphase angelegt ist. Für die Beteiligten scheint das hervorhebende Reformulieren ein nützliches Verfahren, um die Konfliktperson in die Lage zu versetzen, die an sie projizierte Erwartung einer vollständigen und in sich kohärenten Erzählung einzulösen.

An dieser Stelle sollen außerdem zwei Dinge betont werden: Diese Beispiele sollen weder suggerieren, dass das hervorhebende Reformulieren ausschließlich beim Auftreten von Problemen initiiert wird, da jedes Gespräch streng genommen für die Beteiligten zu jeder Zeit Probleme bereithält, die Moment-für-Moment erfolgreich zu lösen sind, noch, dass diese Form der Reformulierungsverfahren die einzigen Optionen für die Beteiligten darstellen, auf Probleme zu reagieren. Den Beteiligten steht eine breite Palette bei der Bearbeitung dieser Probleme zur Verfügung. Reformulierungsverfahren repräsentieren nur einen Teil dieser Möglichkeiten.

Im Folgenden möchte ich drei Aspekte besonders hervorheben, die es der Konfliktperson erleichtern, mit einem eigenen Gesprächsschritt erfolgreich an das hervorhebende Reformulieren anzuschließen: erstens die lexikalisch-semantische Nähe zwischen Bezugs- und Bearbeitungsausdruck; zweitens die Differenz-Äquivalenz-Struktur der Äußerung; und drittens die Anordnung und Auswahl der Inhalte.

Lexikalisch-semantische Nähe zwischen Bezugs- und Bearbeitungsausdruck

Oben habe ich bereits gezeigt, dass die Reformulierungen in der Darlegungsphase lexikalisch überwiegend nah am Bezugsausdruck ausgerichtet sind. Die Lexeme in der Reformulierung, die den Fokusakzent tragen, haben diesen in der Regel bereits im Bezugsausdruck inne. Falls die Mediator*in Lexeme aus den Beiträgen der Konfliktperson auswählt, trifft es am wahrscheinlichsten die, die bereits im Bezugsausdruck prominent markiert sind. Teilweise rephrasiert die Mediator*in nahezu vollständige *turn*-Konstruktionseinheiten (Transkript 10, Zeilen: 140 → 149, 151).

Dass ihr Gesprächsschritt als Bearbeitung zu verstehen ist, darauf verweist die Mediator*in selbst mit Hilfe meta-diskursiver Verfahren. Sie beschreibt in der Regel auch den Grad der Bezugnahme. Beim

Hervorheben beispielsweise kontextualisiert die Mediator*in sich selbst häufig vorrangig als Animateur*in, als Ausführende, die Gedanken produziert, deren Autorschaft sie der KP zuweist und so deutlich macht, dass sie damit deren Position vertritt (Goffman 1981, 144 f.; außerdem Abschnitt IV.3.2, S. 62 und IV.3.3, S. 64). Die Mediator*in zeigt das häufig an mit Hilfe von Äußerungen wie *wo se DANN äh gesagt haben-* (171, Transkript 8), *und DANN sAgen se_se-* (175, Transkript 8), *wo [sie jetzt geSAGT,* (144, Transkript 10), *h und da wAr das für SIE eher so* (148, Transkript 10).

Einige Äußerungen sind dagegen dadurch gekennzeichnet, dass die Autorschaft nicht eindeutig spezifiziert wird. Die Mediator*in zeigt darin an, dass sie über die Konfliktperson spricht, beispielsweise mit Hilfe von Personalpronomen, die auf die Konfliktperson verweisen (Transkript 11, 24: *also sIE*). Offenbar ist MAS aufgrund der lexikalisch-semanticen Nähe zwischen Bezugsausdruck und Bearbeitungsausdruck nicht dazu gezwungen, die Autorschaft explizit zu kennzeichnen. Solange die Bearbeitung lexikalische Einheiten trägt, mit denen die Äußerung der Mediator*in als Reformulierung vereindeutigt wird, kann die Konfliktperson unproblematisch anschließen.

Differenz-Äquivalenz-Struktur der Reformulierung

Sofern der Gesprächsbeitrag beim hervorhebenden Reformulieren wie in den Transkripten 8 und 10 mehrere TCUs beinhaltet, folgt das Design einem wiederkehrenden Muster. Während sich zu Beginn der Reformulierung die inhaltlichen Elemente eher als Umschreibung klassifizieren lassen, nehmen die Äquivalenzmerkmale im Verlauf der Reformulierung zu. Im jeweils ersten Gesprächsschritt nutzt die Mediator*in eine eher allgemein formulierte inhaltliche Bezugnahme, die tendenziell als paraphrastische Variation klassifiziert werden kann (Transkript 8: 170; Transkript 10: 143). Die Mediator*in greift so zunächst einen Anker in der Erzählung der Konfliktperson auf und kann durch die Präsentation einer Variation ihre Redeübernahme zusätzlich rechtfertigen. Daran knüpft die Mediator*in anschließend Gesprächsschritte an, in denen die inhaltlich-semanticen Übereinstimmungen zunehmend Äquivalenz-Merkmale aufweisen, weshalb sich eine metadiskursive Verknüpfung auch erübrigen kann (hierzu vgl. Transkript 35, S. 178: Zeilen 259-261; 305-310; 394-396).

Anordnung und Auswahl der Inhalte

Wenn wir uns die Reformulierungen in den Transkripten 8 und 10 anschauen, fällt neben deren Differenz-Äquivalenz-Struktur vor allen Dingen deren Anordnung und Auswahl auf. Zunächst ist sichtbar, dass die im Bearbeitungsausdruck verwendeten Elemente nicht weit zurückreichen. In sämtlichen hervorhebenden Reformulierungen stammen die Elemente quasi ausschließlich aus dem vorher angrenzenden Gesprächsbeitrag von KST. Das deckt sich mit Beobachtungen anderer Studien (vgl. Weiste, Peräkylä 2013, 303 f.; Abschnitt IV.3.1, S. 58). Auffällig ist außerdem, dass die Chronologie der ausgewählten inhaltlichen Elemente weitgehend der aus dem Bezugsausdruck folgt. So verstärkt die

Mediator*in den reformulativen Charakter ihrer Äußerung. In den meisten Fällen gelangt sie schließlich zu inhaltlichen Elementen, die weit hinten in der Äußerung des Bezugsausdrucks liegen (Transkript 8: 170-176; Transkript 10: 143-151). Diese von der Mediator*in systematisch angewandte Chronologie erleichtert es der Konfliktperson, inhaltlich an dem Punkt fortzufahren, an dem sie vorher ihre Erzählung beendet hat. Dieses Vorgehen erinnert an die in der Mediations- und Fachliteratur zur Gesprächsführung verwendete Bezeichnung des „Schleife-Drehens“ (*loop*) (vgl. Abschnitt III.1, S. 31).

VI.1.2.2 Umformulierendes Reformulieren und das Organisationsmuster Elaboration

Im obigen Abschnitt VI.1.2 (S. 105) wurde in der Differenzierung zwischen Transkript 8 (S. 106) und Transkript 9 (S. 107) bereits gezeigt, dass die in der Reformulierung relevant gesetzte Erwartung über eine Ratifizierung wie beim Hervorheben hinaus gehen kann. Einige Sequenzbeispiele zeichnen sich dadurch aus, dass der Reformulierung neben einer Ratifizierung vor allem eine Auseinandersetzung der Konfliktperson mit dem in der Reformulierung geäußerten Inhalt folgt. Diese Reformulierungen lassen sich nicht nur funktionell vom Hervorheben unterscheiden, sondern weisen auch eigenständige formale Merkmale auf. Beispielsweise werden in der Reformulierung die inhaltlichen Elemente stärker variiert und expandiert. Das Verfahren wird im Folgenden als umformulierendes Reformulieren (oder: Umformulieren) bezeichnet und in diesem Abschnitt dem Hervorheben gegenübergestellt. Dabei werde ich den Fokus auf folgende Punkte legen: die sequenzielle Einbettung, die Variation und Expansion der inhaltlichen Elemente sowie die von der Mediator*in inszenierten Perspektive auf den Konfliktgegenstand.

Sequenzielle Einbettung

In der Beschreibung von Transkript 9 (S. 107 f.) wurde schon deutlich, worin die sequenziellen Besonderheiten des Umformulierens liegen. Wir sehen, dass die Konfliktperson auf die Reformulierung (166-176) neben der Ratifizierung *ja*; (177) außerdem eine Präzisierungsleistung erbringt (177-181). Statt nach Übernahme des Rederechts mit der Erzählung an dem Punkt vor der Reformulierung fortzufahren wie beim Hervorheben, führt die Konfliktperson einen Gedanken aus der Reformulierung weiter. Die Konfliktperson KJF übernimmt aus der Reformulierung von MSG, ihre Verärgerung begründe sich darauf, dass der Konfliktpartner KST die gemeinsame Beziehung nach dem *ZIEL* (169, 172, 173) bemesse statt nach dem *wEg sElber* (169) das lexikalische Element *ZIEL* (177), und präzisiert diesen Gedanken weiter. Die Beteiligten stellen den Anschluss zwischen Reformulierungsbeitrag und der darauffolgenden Ratifizierung und Elaboration nahtlos her. Nachdem MSG das Rederecht durch die fallende Intonation anbietet (176) nutzt KJF die Redeübernahme zur weiteren Ausführung, die über

einen einzelnen Gesprächszug hinausgeht. Dass der Gesprächsbeitrag über die TCU in Zeile 177 hinaus potentiell ausbaufähig ist, signalisiert KJF durch die progrediente Intonation. MSG ermutigt zudem mit dem Bestätigungssignal *mhm_mhm*, (178) zur Fortführung des Gesprächsbeitrags und somit zur Expansion der Erklärungsleistung.

Wie das Reformulieren eine vorrangig inhaltliche Auseinandersetzung evozieren kann, wird auch in Transkript 12 sichtbar. Hier wird die durch das Umformulieren relevant gesetzte Erwartung von der Konfliktperson KJF in Zeile 136 selbst definiert mit *ich weiß jetzt nicht wie ich das (.) mhm vernünftig formuliere*;. Offensichtlich geht die an sie projizierte Erwartung über eine einfache qualifizierende Bestätigung hinaus. Die Beteiligten räumen KJF nach dem Reformulierungsbeitrag (115-132) mit knapp 5 Sekunden Pause viel Zeit ein, um das Rederecht auszuüben. Dass die Ausübung des Rederechts an KJF projiziert wird, signalisiert diese selbst in Zeile 134 mit der Übernahme. Sie nutzt den Gesprächszug für das langgezogene intonatorisch progredient gestaltete Rezeptionssignal *hm:-* (134), eine weitere Verzögerung der an sie gerichteten Erwartung, mit der sie allerdings den Beteiligten das Halten ihres Rederechts anzeigt (Schmidt 2001, 25) und das ihr daraufhin trotz der sehr langen etwa acht-sekündigen Pause zugesprochen wird (135). In Zeile 136 teilt KJF den Beteiligten schließlich mit, dass von ihr eine Formulierungsleistung erwartet wird, die außerdem als *vernünftig* (136) zu attribuieren ist, also einen kohärenten und logisch anschließenden Redebeitrag.

Die zu erbringende Elaborationsleistung wird auch durch die anschließende Pause (137) nicht aufgehoben. Die Bestätigung in Zeile 138 erhält durch die hohe Sprechgeschwindigkeit Einschubcharakter, darüber hinaus kontextualisiert KJF diese Bestätigung durch das *Erst mal* (138) lediglich als Teilaufgabe und macht geltend, dass ihrem Handlungsplan ein weiterer Gesprächszug folgen wird. Dass KJF selbst diese Erwartung keinesfalls in der anschließenden nochmals erweiterten Bestätigung (139) erfüllt sieht, signalisiert sie erstens durch die stark ansteigende Tonhöhenbewegung am Ende der *turn*-Konstruktionseinheit und zweitens durch den mit dem Fülllaut *ähm* realisierten Anschluss (140). So zeigt sie den Beteiligten, dass sie das Rederecht weiterhin beansprucht (Schwitalla 2002, 265) und eine an sie gerichtete Erwartung einzulösen hat, die mehr beinhaltet als eine Bestätigung. Dass sie diese Pflicht jedoch nicht erfolgreich einzulösen in der Lage ist, verdeutlicht KJF schließlich mit dem kurzen, stark fallenden Beendigungssignal *HM*. (140) (Schmidt 2001, 25).

Transkript 12 – Fall 1 (Ausschnitt aus Transkript 36, S. 189) – 3. Sitzung

98 MSG: was ist es genau was sie da aufregt;
99 (2.0)
100 KJF: na ja –=dass man von diesem (0.4) ähm (0.5)
101 <<all> von dieser prämissen,=
102 männer und frauen können nicht einfach befreundet sein,=

103 das führt früher oder später zu> (.) IRGendwas?
104 °hh ähm (0.7) dAss im prinzip einfach als ähm (1.3) als
 Annahme auch für UNSere beZIEhung nimmt,=
105 =und dAnn davon AUSgeht==
106 =Irgend mit mit äh Irgend nach irgend ner zEitlichen verLAUF
 wird sich schon Irgendwas (.) äh in rIChtung °h äh (.)
 romAntik sexualitÄt verÄNDert haben.=
107 =ODer (.) hAlt nIch?=
108 =und das Ist dann aber auch überhAUpt keine beZIEhung mehr;=
109 =sondern dass wir uns dann °hh äh (-) entFREMDen;
110 oder auseinANDer leben==
111 =oder (-) nIch mehr beFREUNDet sind-
112 (1.5)
113 MSG: mhm_mhm,
114 (6.4)
→ 115 ich hab Immer noch so das gefÜhl dass da noch Irgendwas IS=-
→ 116 =was sie persönlich- (.)
→ 117 also das Is ja n gAnz klAssisches (.) THEma;
→ 118 SAG ich mAl=-
→ 119 =wo es gAnz vIEle FILme drüber gibt,
→ 120 könn mÄnner und frAUen EInfach beFREUNDet sein=-
→ 121 =Ohne dass das (0.3) das sexuElle interesse von Einem der
 beiden daBEI ist;
→ 122 °hh und trOtZdem GIBTS was-
→ 123 was sie genAU in DIESer frage- (0.9)
→ 124 was für sIE noch mal persönlich irgendwas (.) was ANspricht;
→ 125 was sIE daran total WÜTend macht;=
→ 126 =dass °hh ähm dass sIE jetzt in ner beZIEhung sind=-
→ 127 =die für sie auch total (.) SCHÖN ist=-
→ 128 =und ganz °hh beSONders ist,=
→ 129 =weil dIE (.) gAnz äh TIEF auch ist,
→ 130 °hh ähm und jetzt kOmmt (0.6) das daHIN;
→ 131 dass dass das dA im RAUMe steht;=
→ 132 =dass sebAstian °h (0.5) AUch Andere VORstellungen dafür
 hat;
133 (5.4)
134 KJF: hm:-
135 (7.9)

136 hm;=ich wEiß jetzt nich wie ich das (.) mhm vernÜnftig
formuLIERE;
137 (8.8)
138 <<all> also Erst mal JA,>
139 ähm (.) so wie sie es zusAmmgefasst ham °h ähm (2.3) ST:IMMT
das?
140 ähm (0.4) HM.

Variation und Expansion der inhaltlichen Elemente

Im Gegensatz zum Hervorheben weisen die Reformulierungen in Transkript 9 und Transkript 12 eine geringere lexikalisch-semantische Nähe zwischen Bezugs- und Bearbeitungsausdruck aus. Stattdessen werden die Elemente im Bearbeitungsausdruck stärker variiert. Der Gedanke von KJF in Transkript 9, dass eine Freundschaft einen Wert in sich habe und die gemeinsam verbrachte Zeit nicht als *vOrarbeit* (162) betrachtet werden könne, mit der es *zwAngsläufig auf ne bezIEhung hinausläuft* (160), wird von MSG paraphrastisch variiert in das Bild der Freundschaft, deren einzelne Schritte wie auf einem Weg zu einem bestimmten *ZIEL* (166) hinausliefen.

In Transkript 12 formuliert MSG zu Beginn ihres Reformulierungsbeitrags, dass sie das Gefühl habe, *dass da noch Irgendwas IS* (115). Damit rechtfertigt sie zum einen die ziemlich spät erfolgte Redeübernahme nach der Pause in Zeile 114 und zum anderen die Fortführung der inhaltlichen Auseinandersetzung mit der interaktiv zu lösenden Aufgabe, die von den Beteiligten, respektive von MSG gestellt wurde (vgl. hierzu das vollständige Transkript 36, S. 189, 58: *was ärgert sie denn da geNAU dran-*; 98: *was ist es genAU was Sie da AUfregt;*), und deren Bearbeitung von MSG auf diese Weise zum gegenwärtigen Stand noch als inadäquat oder unvollständig qualifiziert wird. Zu Beginn der Reformulierungsäußerung in den Zeilen 115-132 beschreibt MSG den Konflikt zwischen KJF und KST zunächst als *gAnz klAssisches (.) THEma* (117), um anschließend den Status der Unvollständigkeit der inhaltlichen Erarbeitung und gleichzeitig ihren zur Schau gestellten Mangel an einfühlendem Verstehen zu erneuern (122: *und trOtZdem GIBTS was-*). Ihren Beitrag kennzeichnet die Mediatorin MSG an einigen Stellen durch die lexikalische und semantische Nähe als eine Bearbeitung (z. B. KJF, 102-103: *mÄnner und frAUen können nicht einfach beFREUNDet sein,= das führt frÜher oder später zu> (.) IRGendwas? → MSG, 120-121: kÖnn mÄnner und frAUen EInfach beFREUNDet sein-= Ohne dass das (0.3) das sexuElle interesse von Einem der beiden daBEI ist;*). Außerdem platziert die Mediatorin neue Elemente in ihren Beitrag mit ein, vor allem in Bezug auf das subjektive Erleben der Konfliktperson KJF, deren Gefühlswelt sie über mehrere *turn*-Konstruktionseinheiten (124-129) beschreibt. Sie greift dabei umformulierend auf inhaltliche Elemente aus dem gesamten vorherigen Gesprächsverlauf zurück statt nur auf die vorherige Äußerung.

Insgesamt sehen wir, dass die Reformulierungsbeiträge in Transkript 9 und Transkript 12 vorherige Gedanken der Konfliktperson aufgreifen und gleichzeitig variieren oder expandieren. Äquivalenz wird zwar hergestellt, um den Beitrag als Reformulierung zu kennzeichnen. Aber in der strukturellen Anwendung von Äquivalenz- und Differenzelementen unterscheiden sich Hervorheben und Umformulieren stark voneinander. Beim Hervorheben sind Differenz-Elemente weniger ausgeprägt und werden eher zu Beginn platziert. Äquivalenz wird stärker gekennzeichnet und nimmt zum Ende des Reformulierungsbeitrags zu. Beim Umformulieren werden dagegen im Laufe des Beitrags zunehmend Differenzelemente eingeflochten.

Inszenierung der Sichtweise der Konfliktperson durch die Mediator*in

Differenz ist ein genuines Merkmal von Reformulierungsbeiträgen zu ihren Bezugsausdrücken. Je mehr eine Person in einem Reformulierungsbeitrag variiert und expandiert, desto mehr verändert sich inhaltlich und desto stärker bildet der Beitrag einen eigenen neuen Standpunkt ab. Ein wesentliches Merkmal des Umformulierens im Mediationsprozess zeigt sich allerdings darin, dass die Mediator*in den in der Reformulierung geäußerten Standpunkt als den der Konfliktperson inszeniert und die Konfliktperson in der Regel als Urheber*in des Gedankens darstellt. Der Reformulierungsbeitrag in Transkript 9 beispielsweise enthält in Zeile 173 *und Erst wenn wir das ZIEL erreicht haben* durch das Pronomen den Hinweis, dass die Mediatorin MSG die Perspektive der Konfliktperson einnimmt. Auf diese Weise formuliert sie eine Aussage und einen Standpunkt der Konfliktperson KJF, den sie vorher so nicht geäußert hat. Das Neue wird also von der Mediator*in so präsentiert, als hätte es von der Konfliktperson formuliert werden können.

Teilweise kennzeichnet die Mediator*in auch die eigene Autorschaft, ohne jedoch die Inszenierung aufzugeben, sie vertrete in der Reformulierung den Standpunkt der Konfliktperson. In Transkript 12 beispielsweise verweist die Mediator*in sogar explizit auf die eigene Urheberschaft mit dem Einschub *SAG ich mal* (118). Dieser bezieht sich vorrangig auf die Bewertung und die Einordnung des Themas, das sie als ein *gAnz klAssisches* (117) bezeichnet. So macht die Mediator*in deutlich, dass Teile ihres Beitrags inhaltlich vom Bezugsausdruck abweichen könnten. Die Möglichkeit einer Abweichung im Bearbeitungsausdruck eröffnet für die Beteiligten im Mediationssetting grundsätzliche Bedingungen: So wird der Beitrag als potentiell ratifizierungswürdig klassifiziert. In Transkript 12 erfüllt KJF diese Ratifizierung nicht nur (138, 139), sondern sie klassifiziert den vorherigen Beitrag von MSG nachträglich als Reformulierung: *ähm (.) so wie sie es zusAmmgefasst ham °h ähm (2.3) ST:IMMT das?* (139). In der Regel wird die Autorschaft beim Umformulieren jedoch nicht eindeutig von der Mediator*in markiert wie im obigen Beispiel in Transkript 12. Häufiger wird der Reformulierungsbeitrag oder Teile daraus von der Mediator*in so präsentiert als handele es sich um eine Schlussfolgerung. Realisiert

wird dies beispielsweise mit epistemischen Markern wie *also* (Transkript 13, 166) oder *das heißt* (Transkript 14, 17).

Transkript 13 – Fall 1 (Ausschnitt aus Transkript 36, S. 189) – 3. Sitzung

165 KJF: [=und dAs] (.) Ärgert mich so [daran;]
→ 166 MSG: [mhm_mhm,] also dass es
zu nem bestimmten ZIEL hingEht?
167 KJF: ge[nau;]
168 MSG: [und] dass nicht jeder schrItt an SICH,=

Transkript 14 – Fall 1 – 2. Sitzung

→ 17 MAS: das heißt ihnen fEhlt son (.) wEibliches pendAnt==
18 =wO sie eben auch [über] sExuelle vOrlieben SPRECHen
19 KJF: [ja;]
MAS: könnten;

Beim Umformulieren weist die mediierende Person die Autorschaft nicht der Konfliktperson zu, sondern im Gegenteil, sie kann darauf verweisen, eine eigene Formulierung zu entwerfen, deren Urheberschaft aber bei der Konfliktperson angesiedelt ist. Sie signalisiert, dass sie den Standpunkt der Konfliktperson wiedergibt. Der in den Vordergrund getretene epistemische Charakter bezieht sich auf die zur Schau gestellte Verstehensleistung. Die Mediator*in inszeniert sich als Medium, das etwas bereits Gedachtes neu formuliert ausspricht.

VI.1.3 Zusammenfassung

Aus dem Mediationskorporus lassen sich die beiden Reformulierungsverfahren Hervorheben und Umformulieren als unterscheidbare Verfahren herauslösen. Sie weisen jeweils eigenständige Merkmale auf und setzen systematisch jeweils unterschiedliche Erwartungen relevant. Auf diese Weise bilden sie den jeweils ersten Teil einer so genannten Paarsequenz (*adjacency pair*) (vgl. Abschnitt V.2.3, S. 78) und ein jeweils eigenständiges Organisationsmuster:

Das hervorhebende Reformulieren setzt insbesondere eine Ratifizierung relevant sowie die Übernahme des Rederechts zur Fortführung der interaktiven Aufgabe. Die Ratifizierungspflicht im Anschluss an die Reformulierung bildet den Kern dieses Organisationsmusters, weshalb es hier als *Sichern* oder *Sicherung* bezeichnet werden soll. Das Hervorheben wird mit einer hohen lexikalisch-semanticen Nähe zum Bezugsausdruck realisiert. Bei Reformulierungsbeiträgen, die sich über mehrere TCUs erstrecken, nimmt die Äquivalenz zum Ende hin zu. Die Anordnung der Elemente in der Reformulierung orientiert sich vorrangig an der Chronologie des Bezugsausdrucks, in der Regel ist dies der vorherige Redebeitrag.

Das umformulierende Reformulieren fordert im zweiten Teil neben einer Ratifizierung vor allem eine inhaltliche Bearbeitung des ersten Teils, also eine Elaboration. Die Präzisierungsarbeit und die ausführliche Klärung und Darstellung der in der Reformulierung aufgerufenen Inhalte bilden die hauptsächlich relevant gesetzte Kraft im ersten Paarteil, weshalb dieses Organisationsmuster als *Elaboration* bezeichnet wird. Das Organisationsmuster *Elaboration* weist im Gegensatz zum *Sichern* im ersten Teil eine Reformulierung mit wesentlich geringerer explizit hergestellter Nähe zum Bezugsausdruck auf. Je mehr die Inhalte in der Reformulierung variiert oder expandiert werden, desto eher entfaltet der erste Teil die Kraft zur Elaboration. Die inhaltlichen Elemente in der umformulierenden Reformulierung werden häufig als Schlussfolgerung präsentiert und erheben einen epistemischen Anspruch, die in der Regel eingeleitet werden mit Hilfe lexikalischer Mittel wie *das heißt also* (oder auch verkürzt mit *also*). In der Regel beansprucht die mediiierende Person Teile der Autorschaft, gibt allerdings zu erkennen, dass sie in ihrem Beitrag den Standpunkt der Konfliktperson darstellt.

Diese Ergebnisse decken sich im Grundsatz mit den Erkenntnissen aus anderen gesprächslinguistischen Arbeiten. Studien aus dem Psychotherapiekontext (u. a. Rae 2008, Peräkylä 2012, Weiste, Peräkylä 2013; vgl. Abschnitt IV.3.1, S. 58) unterscheiden Reformulierungsverfahren hinsichtlich ihrer relevant gesetzten Kraft und belegen deren jeweils spezifische formale Merkmale. Vor allem werden auch die Zusammenhänge von Äquivalenz und Differenz im Bearbeitungsausdruck bestätigt: Ein hoher Grad an Äquivalenz in der Reformulierung bildet vor allem die relevant gesetzte Kraft einer Ratifizierung aus. Die relevant gesetzte Kraft wird um die Pflicht elaborativer Elemente erweitert, je höher das Maß an Differenzmerkmalen ist. Im Mediationskontext wird dieser Zusammenhang schon beschrieben (Garcia 1995; vgl. Abschnitt IV.3.3, S. 64) und mit der vorliegenden Untersuchung weiter gestützt.

VI.2 Reformulierungsverfahren zum Bearbeiten unterschiedlicher Aufgaben

Die oben beschriebenen Organisationsmuster *Sichern* und *Elaborieren* weisen jeweils unterschiedliche Verfahren auf, die spezifische sequentielle Merkmale bereithalten. In diesem Abschnitt soll gezeigt werden, wie die Beteiligten im Mediationsprozess auf diese Verfahren zugreifen und die Funktionen, die sie bereithalten, für den Gesprächsverlauf nutzen. Vor allem den Mediator*innen eröffnen sich vielfältige Möglichkeiten, mit Hilfe der Organisationsmuster eine Vielzahl verschiedener Aufgaben zu bearbeiten und den Prozess mit deren Hilfe zu steuern.

In Abschnitt VI.2.1 (S. 123) wird die funktionelle Bedeutung des *Sicherns* im Mediationsprozess dargestellt und gezeigt, wie die mediiierenden Personen auf dieses Organisationsmuster nutzen, um Inhalte für den weiteren Verlauf festzuhalten und zu dokumentieren. Auch die funktionelle Bedeutung

für das *Elaborieren* wird in einem eigenen Abschnitt (vgl. VI.2.2, S. 126) nochmals vertieft. Im darauffolgenden Abschnitt VI.2.3 (S. 132) wird der Einfluss der Reformulierungsverfahren auf das Etablieren spezifischer Makrostrukturen thematisiert. Beispielsweise treten bestimmte Teilaufgaben wie das Darlegen oder Vertiefen Phasenbezogen im Mediationsprozess auf und werden maßgeblich mit Hilfe von Reformulierungsverfahren interaktiv hergestellt. Darüber hinaus werden die Ressourcen von Reformulierungsverfahren dargestellt, in denen die medierende Person die inhaltlichen Elemente um eigene Standpunkte erweitert, den Beitrag allerdings so inszeniert, als formuliere sie den Standpunkt der Konfliktperson (vgl. Abschnitt 0, S. 142). Und schließlich wird gezeigt, dass Reformulierungsverfahren von den medierenden Personen genutzt werden, um Lösungen und Vereinbarungen zu fixieren (vgl. Abschnitt VI.2.5, S. 148) oder den Konfliktpersonen zu präsentieren (vgl. Abschnitt VI.2.6, S. 159).

VI.2.1 Reformulierungsverfahren zur Dokumentation des aktuellen Stands

Mediator*innen nutzen in der Regel Möglichkeiten, inhaltliche Elemente schriftlich zu fixieren und für alle Beteiligte zu visualisieren, beispielsweise mit Hilfe eines Flipcharts. Sie inszenieren sich während des gesamten Verfahrens als berechtigt, Standpunkte oder (Zwischen-)Ergebnisse zu konkretisieren und zu dokumentieren. Auf der interaktionalen Ebene greifen die Beteiligten dabei systematisch auf das Organisationsmuster *Sichern* zurück, das die medierenden Personen durch Reformulierungsverfahren mit hervorhebendem Charakter aktivieren.

Das folgende Transkript 15 zeigt hierzu einen Ausschnitt aus dem vierten Fall. Die Konfliktpersonen, ein verheiratetes Pärchen, werden von den Mediator*innen im Laufe der Sitzung dazu ermutigt, die Genese ihrer Beziehung darzustellen und ausführlich die einzelnen Etappen, Lebensumstände, persönlichen Wahrnehmungen und Wünsche vom Beginn der Beziehung bis zum gegenwärtigen Zeitpunkt zu vertiefen. Die Mediator*innen verschriftlichen dabei sämtliche Punkte wie Umzüge, die Geburten der gemeinsamen Kinder, den beruflichen Werdegang etc. und visualisieren diese gemeinsame Biographie auf mehreren Flipcharts.

Transkript 15 – Fall 4 – 1. Sitzung

01 MJS: wie NENne ich n diese zEIt,
02 (2.0)
03 KCG: wie NENNT man diese zeit;
04 ähm FINDung für oder ä_ä[:hm-]
05 MJS: [eltern]findung,
06 KCG: ELtern oder Eltern_[n]
07 MJS: [um]zug,
08 KCG: ja- (--)

09 erste ELternzeit;
10 oder e_Eltern an_aneinander,
11 wie NENNT man das,
12 MNB: verWURzelung?
13 nee==is zu STARK;=gell,
14 KCG: nee==dis=nee- dAs is zu STARK;
15 ↑aber DOCH==FINDung;
16 also ne FINDungs[phase als] Eltern;=
17 MJS: [FINDung;]
18 KCG: =wIE ist das ELtern zu sein;
19 [und dAnn auch noch ein pAAr-]
→ 20 MJS: [EInfach nur FINDungs]phase;
21 KCG: genAU;
22 MJS: [((schreibt Stichpunkt auf Flipchart auf, ca. 25 sek.))
23 KCG: [aber auch nur die definIERung wie man als PAAR weiter (0.7)
 bestEhen will;
24 das war ein gAnz großes beDÜRFnis von Ihm gleich zu
 begInn;

Transkript 15 beginnt mit einer Präzisierungsfrage (01), die der Mediator Jonathan Stagge (MJS) mit dem Stift in der Hand am Flipchart stehend äußert, um den gerade besprochenen Lebensabschnitt zu etikettieren. Die Konfliktperson Clara Groneweg (KCG) greift die Frage auf (03) und äußert einen ersten Vorschlag *ähm FINDung für oder ä_ä:[hm-* (04), den MJS in Zeile 05 in *elternfindung* leicht umformuliert. KCG übernimmt den ersten Teil des Kompositums von MJS (06: *ELtern oder Eltern_n*), signalisiert aber mit der durch *oder* initiierten Selbstreparatur sowie der anschließenden Verzögerung, dass sie den Vorschlag von MJS nicht vollständig ratifiziert. Noch während KCG nach einer Vervollständigung des Kompositums sucht, unternimmt MJS überlappend einen weiteren Vorschlag (07: *umzug*). Dieser wird zwar von KCG lexikalisch mit *ja-* (08) bestätigt, die progredient realisierte Tonhöhenendmelodisierung schwächt die Zustimmung allerdings entscheidend ab. Dass sie mit dem Vorschlag noch nicht vollständig zufrieden ist, signalisiert KCG außerdem, indem sie mit der Formulierungssuche fortfährt (09-11), bis schließlich die Co-Mediatorin Nima Becker (MNB) einen Vorschlag äußert (12), den sie allerdings im Anschluss selbst als korrekturbedürftig zurückzieht (13), worin KCG beipflichtet (14). Daraufhin greift KCG noch einmal auf das zu Beginn eingebrachte Lexem zu (15: *↑aber DOCH==FINDung*), dessen Geltungsanspruch sie begründet (16, 18). Am übergaberelevanten Punkt nach Zeile 18 fordert MJS mit dem Aufgreifen des Lexems in *EInfach nur FINDungsphase*; nochmals eine explizite Ratifizierung ein (20), nach deren Einlösung (21) er direkt mit der Verschriftlichung

beginnt (22). Die Reformulierung stellt hier den notwendigen Teil dar, das Ergebnis durch ein Einverständnis von der Konfliktperson zu sichern. Erst nach erfolgreicher Hervorbringung des gesamten Organisationsmusters ist der Mediator MJS zur schriftlichen Fixierung berechtigt.

Ähnlich wie in Transkript 15 wird auch in Transkript 16 der Auftrag zur Formulierungspräzisierung von der medierenden Person ausgesprochen (01) und anschließend gemeinsam der Geltungsrahmen erarbeitet (02-06). MSK formuliert das Angebot von KSR nur minimal um (12) und fordert eine Ratifizierung ein (13), die MSK noch vor Vervollständigung der entsprechenden *turn*-Konstruktionseinheit erfüllt (14), da sie aufgrund des in Zeile 12 aktivierten Organisationsmusters *Sichern* die darin relevant gesetzte Erwartung ohnehin präsupponiert. Auch hier berechtigt die erfolgreiche und in präferiertem Anschluss erfolgte Bearbeitung (14) MSK anschließend zur Verschriftlichung des Inhalts (15).

Transkript 16 – Fall 2 – 1. Sitzung

01 MSK: und wie wü (.) wie soll ichs formulieren,=
02 =Ängste in bezug auf (--) [die Schwangerschaft,]=oder-
03 KSR: ja--[SCHON vielleicht-]
04 schon (--)
05 zUkunft ist vielleicht (.) vielleicht übertrieben,=
06 =aber schon (2.1) ja==schon Ängste in bezug auf Mutter
werden [oder so-]
07 MSK: [mhm_mhm,]
08 MKK: ja;;
09 (-)
10 KSR: <<p> ja->
11 MKK: okay,
→ 12 MSK: Ängste in bezug auf Mutterschaft,
→ 13 kAnn ich das so [formu]lieren,
14 KSR: [<<f>ja-]
15 ((Schreibgeräusche auf Flipchart))

Das hervorhebende Reformulieren bietet als erster Teil des Organisationsmusters *Sichern* der medierenden Person die Möglichkeit, spezifische Inhalte zu kennzeichnen und gemeinsam mit den Konfliktpersonen zu präzisieren und festzuhalten. Die Mediator*in signalisiert damit den Nachvollzug (Limburg 2014, 193) und verleiht der Äußerung insbesondere eine Verständnis stabilisierende Funktion (Bührig 1996, 40 f.). Die Beteiligten einigen sich so auf einen aktuellen Stand, der eine präzierte Version der Erlebniswelt der Konfliktperson repräsentiert. Die medierende Person kann auf diese Weise die aus ihrer Perspektive notwendigen inhaltlichen Elemente fixieren.

VI.2.2 Reformulierungsverfahren zur Elaboration neuer Inhalte

Im Vergleich zum *Sichern* bietet das Organisationmuster *Elaboration* der Konfliktperson die Möglichkeit, Inhalte aus der Reformulierung weiter zu bearbeiten und inhaltlich auszubauen. Die Mediator*in kennzeichnet dabei ihren Redebeitrag als Umformulierung, die im zweiten Teil zwar eine Bestätigung, vor allem aber eine Auseinandersetzung relevant setzt. Die Beteiligten organisieren so eine Präzisierung und Vertiefung des Inhalts. In Transkript 17 wird dieser Prozess sichtbar.

Transkript 17 – Fall 1 (Ausschnitt aus Transkript 36, S. 189) – 3. Sitzung

29 KJF: sIEhste==und das Ärgert mich jetzt irgendwIE==
30 =weil du halt Irgendwie SA:GST-
31 jA: ähm warum sollte man Irgend ne bestimmte fOrm von:
beZIEhung oder beZIEhungssystEm °hh äh hAben und
intensivIERen==
32 =wenn das nicht dazu FÜHRT==
33 =dass man das dann °h ähm Irgendwann AUf ne in ne NEUes
beziehungssystem oder ne nEUe art von beZIEhung überfÜhrt==
34 =wEIL das Irgendwie so der logische SCHRITT ist.=
35 =°h oder dAs was du dir so DENKST;=
36 =wie dAs so sein SOLLte.
37 (1.5)
38 anstAtt dass man irgendwie einfach ANerkennt,=
39 =dass es ne form von beZIEhung ist,=
40 =die irgendwie=ja,=bei dieser frEUundschaft ihre GRENZen hat,
41 °h oder zumindest nicht WEItergeht,
42 und ähm (0.5) dAss wir uns dessen beWUSST sind. (.)
43 so=dir Ist ja (.) da Ist ja die die automAtische °hh
ähm erWARTung drUnter,
44 dass es Irgendwie WEItergeht;=
45 =und dass immer wenn mÄnner und frAUen Irgendwie gut
miteinander KLAR kommen,=
46 =dass dann zwAngsläufig irgendwann ne beZIEhung herauskommt.
47 (0.5)
48 °hh hh[h°]
50 MSG: [hm;]
51 MAS: [und] dAs ist für sie schwer NACHvollziehbar==
52 =dass dIEse (.) dIEse DENKweise dA is:,
53 un un ÄRGert sie auch;
54 (1.5)

55 KJF: ja-
56 MAS: hm- (.) okay,
57 (2.1)
→ 58 MSG: was ärgert sie denn da geNAU dran==
→ 59 =also °h ich hab (.) was ich so verSTANDen hab von ihnen ist
so-
→ 60 dass es für sIE (1.2) wIchtig ist dass die FREIheit da ist;
→ 61 und dass es nicht in ne fOrm (.) gePRESST wird==
→ 62 =sondern dAss es sozusAgen- °h
→ 63 ähm wenn man dAs und dAs TUT,
→ 64 dann hEIßt es dass es die FORM bekommt;=
→ 65 =und dIEse fOrm hEIßt beZIEHUNG; (0.6)
→ 66 sondern dass es FREI ist;=
→ 67 =und dass sie sich mit sebAstian °h über alles unterHALten
können,=
→ 68 =und dass es son °h (.) quasi so ne OFFenheit gibt?
69 (1.0)
→ 70 ist das RICHTig?
71 KJF: °h mh (.) jA,=also vor Allem auch dass das äh
72 Ich hatte immer irgendwie (.) die die auch die HOFFnung==
73 =dass wir uns beWUSST sind,=
74 =dass das hier ne FREUNdschaft ist,

Transkript 17 enthält zwei Refomulierungen der mediierenden Personen: In den Zeilen 51-53 ein Hervorheben von MAS und in den Zeilen 58-70 eine Umformulierung von MSG. Zum einen zeigt dieser Ausschnitt die Notwendigkeit eines angepassten Designs in Abhängigkeit zur Prozessphase innerhalb des Mediationsverfahrens – worauf ich im nächsten Abschnitt besonders eingehen werde (vgl. VI.2.3, S. 132). An dieser Stelle soll lediglich kurz darauf hingewiesen werden, dass die Konfliktperson KJF nach dem Hervorheben von MAS (51-53) das Angebot zur Redeübernahme nicht annimmt, und auch die relevant gesetzte Ratifizierung *ja* (55) erst nach einer langen Pause (54) realisiert.

Zum anderen illustriert dieser Ausschnitt die elaborative Kraft, die aus umformulierenden Reformulierungen erwächst und die Ressourcen, die damit für die mediierenden Personen bereitgehalten werden. Der Mediator MAS intendiert offenbar neben der Ratifizierung außerdem eine Rederechtübernahme zur Fortsetzung des Redebeitrags durch die Konfliktperson KJF, die er mit dem Rezeptionssignal *okay*, (56) zur Fortführung ermuntert. Das Angebot zur Übernahme nimmt die Konfliktperson jedoch nicht an (57), was die Co-Mediatorin MSG zur Redeübernahme – und zur Wahl eines geeigneteren Verfahrens – mobilisiert (58-70).

In ihrem Beitrag greift MSG zunächst erneut das Element auf (58), mit dem KJF ihr subjektives Empfinden ausdrückt (29) und das bereits von MAS hervorgehoben wurde (53). Die syntaktische Struktur kennzeichnet den ersten Gesprächsschritt dieser Äußerung als Frage (58). Mit der darin enthaltenen Partikel *denn* (58) verweist MSG auf eine offensichtliche Notwendigkeit zur Nachbesserung, der KJF nachzukommen hat (Deppermann, Schmitt 2008, 233). Durch den unmittelbaren Anschluss (59) des nächsten Schrittes setzt MSG die an KJF relevant gesetzte Erwartung zur Beantwortung der Frage zunächst vorübergehend außer Kraft. Zudem präsentiert MSG selbst eine mögliche Antwort (59-68) auf die von ihr gestellte Frage (58). Die Mediator*in selbst kennzeichnet ihren Beitrag dabei zunächst eindeutig als Verstehensdokumentation (58: *also °h ich hab (.) was ich so verSTANDen hab von ihnen ist so*). Eingeleitet wird die Etikettierung mit Hilfe eines *also*, mit dem MSG eine thematische Weiterführung ankündigt (Schwitalla 2002, 273). Auf diese Weise leistet die Mediatorin „eine auf meta-diskursiver Ebene zu lokalisierende Verknüpfung“ zwischen dem Vorangegangenen und der nun folgenden Äußerung (Gülich, Kotschi 1996, 53). Sie beschreibt und erklärt damit, dass die inhaltlichen Elemente, die als abhängige Ergänzungssätze mit *dass* (60), *und dass* (61, 67, 68) und *sondern dass* (62, 66) eingeleitet werden, als Reformulierung zu interpretieren sind. Diese Elemente repräsentieren die eigentliche Verstehensleistung. MSG orientiert sich in ihrer Äußerung durchaus an einem groben Gerüst lexikalischer Elemente, die teilweise übernommen oder variiert werden (*beZIEHUNG* KJF: 39 → MSG: 65; *form* KJF: 31, 39 → MSG: 61, 64, 65), vor allem in ihrer inhaltlichen Einbettung: Während KJF in ihrer Beschwerde die *automAtische °hh ähm erWARTung* (43) an die Freundschaft moniert, mit der diese *zwAngsläufig* (46) den Status einer Beziehung erhält, betont die Mediatorin MSG die vermeintlich darunter liegenden Interessen von KJF, die sie umschreibt mit *FREIheit* (60), *Offenheit* (68) und dem Anliegen, dass das, was die Konfliktpersonen erleben, *nicht in ne fOrm (.) gePRESST wird* (61). Insgesamt bleibt die inhaltlich-semantische Äquivalenz bestehen, weshalb diese Äußerung als paraphrastische Variation oder als Umformulieren bewertet werden kann. Im Vergleich zum Hervorheben signalisiert MSG in diesem Beitrag, dass sie selbst die Autorschaft der Inhalte beansprucht, indem sie dokumentiert, was sie *so verSTANDen* (59) habe. Gleichzeitig macht die Mediatorin MSG deutlich, dass sie die Perspektive von KJF einnimmt und dass die Inhalte der Äußerung den Standpunkt der Konfliktpersonen repräsentieren (59: *von ihnen*; 67: *und dass sie*). Der epistemische Anspruch und die Vereinnahmung ihrer Perspektive eröffnet an die Konfliktperson eine Ratifizierungspflicht, die MSG nach dem Ausbleiben (69) anschließend explizit nachreicht (70).

Mit einem Blick auf die sequentielle Folge dieser Äußerung kann festgehalten werden: Die Ratifizierungsaufforderung (70) mobilisiert KJF zunächst zur Redeübernahme, angezeigt durch das unmittelbar anschließende Einatmen und dem bilabialen Sonoranten *mh* (71), mit dem KJF die präferierte Folge verzögert. Schließlich bestätigt KJF die Reformulierung mit *JA* (71) und schließt in der Folge eine

Elaboration an (ab 71: *also vor Allem auch*). KJF löst darin vor allem die an sie projizierte Erwartung ein, die von MSG als Antwortoption vorgeschlagenen reformulierten Inhalte auf die Frage, was sie daran genau ärgere, mit ihrer eigenen Erlebniswelt abzugleichen.

Außerdem kann festgestellt werden, dass MSG in ihrer Reformulierung offensichtlich entscheidende Orientierungshinweise für KJF zur inhaltlichen Ausgestaltung ihrer Elaboration liefert. MSG verknüpft die reformulierten Elemente im Wesentlichen mit der motivationalen Ebene, indem sie diese Elemente einleitet mit *dass es für sie (1.2) wichtig ist* (60). KJF greift diese Ebene auf mit *Ich hatte immer irgendwie (.) die die auch HOFFnung* (72) und fokussiert so in ihrer Äußerung ihre Erwartung bezüglich der Freundschaft. Als Sequenz initiiender Teil bietet das Umformulieren in diesem Fall also auch einen Rahmen an, in dem der darauf folgende Teil fortgesetzt werden sollte.

Die semantische Nähe zum Bezugsausdruck während entwirft die Mediator*in MSG in ihrem Reformulierungsbeitrag Formulierungsalternativen. Während also in hervorhebenden Reformulierungen u. a. mit einer Differenz-Äquivalenz-Struktur auf ein bestimmtes Element hingearbeitet wird, variiert und ergründet die medierende Person in umformulierenden Reformulierungsbeiträgen ausgehend von einem Element eine Reihe von Bedeutungsfacetten, die der Konfliktperson angeboten werden. Die sequentielle Auswertung zeigt, dass Verstehensdokumentationen dieser Art die Konfliktperson zur Präzisierung nötigen und umfängliche Klärungsprozesse legitimieren, die es den Beteiligten ermöglichen, weitere Inhalte zu ergründen.

Nach dem gleichen Prinzip ist der Ablauf des umformulierenden Reformulierens in Transkript 9 (S. 107) organisiert (166-176). Die Mediatorin greift darin die Kernelemente aus der Vorgängeräußerung auf, formuliert diese um, sichert diese so für das gemeinsame Interaktionsgedächtnis ab, vor allem initiiert sie so die anschließende Präzisierungsarbeit durch die Konfliktperson (ab 177). Ein erfolgreich hergestelltes *Elaborations*-Organisationsmuster beinhaltet also im ersten Teil einen Beitrag der medierenden Person, in der einerseits vorherige inhaltliche Elemente reformulierend bearbeitet und andererseits Angebote präsentiert werden, mit denen diese Elemente erweitert oder variiert werden. Statt nur einer Bestätigung setzt sich die Konfliktperson im zweiten Teil mit den in diesem Spannungsfeld stehenden Elementen auseinander.

Schwierigkeiten bereitet der Anschluss für die Konfliktperson, wenn der Bearbeitungsausdruck auf dem Differenz-Äquivalenz-Kontinuum inhaltlich zu geringe Äquivalenzmarker aufweist wie beispielsweise in Transkript 18.

Transkript 18 – Fall 2 – 1. Sitzung

- 01 MSK: und wie (0.3) ähm Äußert sich das dann in der FOLge?=
02 =wenn sie: °hh noch thEmen Offen HABen?
03 brEchen die dann wieder AUS,=
-

04 =oder-
05 (0.5)
06 KCF: °hh nn° kOmmt schon VOR-=ja,=
07 =also ich glaub ich (.) kAnn da mitUnter recht
 NACHtragend sein-
08 oder dAs dann irgendwann wieder °hh ANmerken-
09 (2.0)
→ 10 MSK: das hEIßt also das °nn WILL schon nach drAUßen das
 thEma;
11 KCF: mhm_mhm-
12 (3.8)
→ 13 MKK: also s für sie nIcht beENDet;=hehe[he;
14 KCF: [mhm]_mhm,
15 (1.3)
→ 16 MKK: also is Es is nUr beEndet wenns (.) !WIRK!lich beEndet
 is;
17 KCF: ja-=mh was auch Immer WIRKlich beendet hEIßt da[von;]
18 MKK: [ja-]
19 KCF hm;
20 (1.2)
21 MKK: mhm_mhm,
22 (2.0)

Der Beitrag der mediierenden Person MSK in Zeile 10 wird durch die Einleitung *das heißt also* (10) als Schlussfolgerung präsentiert. Inhaltlich weist der Beitrag durchaus Äquivalenz mit dem vorherigen Gesprächszug auf (06-08): dass sich die Konfliktperson KCF selbst als *NACHtragend* (07) bezeichnet und Themen mitunter irgendwann wieder anmerkt (08), transformiert der Mediator MSK in *das °nn WILL schon nach drAUßen das thEma*; (10). Seinen Beitrag markiert MSK nach dieser leicht erweitern- den Variation mit einer fallenden Intonation als beendet. Die Konfliktperson KCF schließt mit einer Bestätigung an (11: *mhm_mhm-*), übernimmt aber keineswegs das Rederecht. Die anschließende lange Pause von 3.8 Sekunden (12) deutet auf ein Problem der Rederechttzuweisung hin. Dass die Media- tor*innen eine inhaltliche Elaboration erwarten, wird durch den folgenden Anschluss umso deutlicher: Die Co-Mediatorin MKK ergreift in Zeile 13 das Rederecht und unternimmt einen erneuten Refor- mulierungsversuch *also s für sie nIcht beENDet*;; realisiert mit abschließender Intonation und damit einem Signal zur Rederechtübernahme durch MKK. Offensichtlich intendieren die Mediator*innen eine inhaltliche Elaboration durch die Konfliktperson und forcieren diesen Prozess durch Umformu- lierungen. An die Umformulierung schließen sich mehrere Lachpartikel *hehehe*; (13), die auf Unzu- länglichkeiten oder eine Überforderung der Situation hinweisen könnten (Potter, Hepburn 2010).

Auch die zweite Reformulierung wird von der Konfliktperson lediglich ratifiziert (14: *mhm_mhm*). Statt einer anschließenden Elaboration tritt eine Pause von 1.3 Sekunden ein (15). Wieder übernimmt die Mediatorin MKK das Rederecht und realisiert eine Reformulierung, die im Grunde eine Expansion ihrer vorherigen Reformulierung darstellt (16: *also is Es is nUr beEndet wenns (.) !WIRK!lich beEndet is*). Diese erneute Reformulierung wird nun von KCF bestätigt und im Anschluss eingeschränkt. Auch hier folgt im Anschluss keine Elaboration, sondern lediglich ein Rezeptionssignal von KCF (19: *hm*), mit dem sie signalisiert, dass an sie die Erwartung der Rederechtausübung gerichtet ist. Allerdings erfüllt sie diese Erwartung erneut nicht. Nach einer 1.2 sekündigen Pause fordert MKK mit einem Rezeptionssignal (21: *mhm_mhm*,) die Konfliktperson zur Rederechtübernahme auf, was diese jedoch erneut verstreichen lässt (22).

Dieser Ausschnitt zeigt, wie die Konfliktperson mehrere Male in markierter Form, also in nicht-präferierter Weise, reagiert. Es entstehen Pausen, die auf einen dispräferierten zweiten Teil schließen lassen (Gülich, Mondada 2008, 53 f., vgl. V.2.3, S. 78). Die Mediator*innen unternehmen dabei immer wieder den Versuch, durch umformulierendes Reformulieren die Konfliktperson zu einer inhaltlichen Bearbeitung zu bewegen. Offensichtlich sind die Mediator*innen an einer weiteren thematischen Auseinandersetzung interessiert und forcieren diesen Prozess durch das wiederholte Realisieren von Umformulierungen.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass das umformulierende Reformulieren von den mediiierenden Personen genutzt wird, um den Konfliktpersonen Raum zu bieten für die Klärungsarbeit ihrer eigenen Sichtweise. Die mediiierende Person greift dabei im Wesentlichen Elemente aus dem Originalausdruck auf und konstruiert darauf aufbauend Einheiten, die den Bezug zwar einerseits wahren, indem diese als inhaltlich-semantisch äquivalent inszeniert werden, aber gleichzeitig Spielraum zur Variation und Erweiterung bieten. Die mediiierende Person strukturiert so weiterhin systematisch den inhaltlichen Fortgang des Gesprächsprozesses, bietet der Konfliktperson allerdings vor allem die Gelegenheit, ihre Erlebniswelten weiter zu präzisieren und zu vertiefen. Die mediiierende Person realisiert dies, indem sie die Elemente aus den Bezugsäußerungen zwar grundsätzlich durch Reformulieren anerkennt, gleichzeitig allerdings inhaltliche Inkohärenzen zwischen dem inhaltlichen Element und seiner situativen Verortung geltend macht. Sie leistet spezifische Formen unterstützenden Widerspruchs (Weiste 2015, 24 f.), womit sie die Konfliktperson dazu animiert, die Hintergründe der von ihr entworfenen Geltungsansprüche zu beleuchten, zu ergründen und zu begründen.

VI.2.3 Reformulierungsverfahren in den Phasen der Mediation

Die in den vorherigen Abschnitten dargestellten Reformulierungsverfahren Hervorheben und Umformulieren präzisieren jeweils unterschiedliche Anschlussverfahren. Das Hervorheben als erster Teil des Organisationsmusters *Sichern* setzt eine Ratifizierung relevant und dient der Verständnisabsicherung sowie dem Festhalten und Fixieren relevanter Inhalte. Das Umformulieren nötigt darüber hinaus zur Elaboration des Inhalts und dient so nicht nur der Präzisionsarbeit, sondern eröffnet den Beteiligten vor allem Möglichkeiten, die bekannten Inhalte zu vertiefen oder zu erweitern. Auf diese Weise bieten die Reformulierungsverfahren den Mediator*innen einen Gestaltungsrahmen an, den sie für ihre Zwecke im Mediationsprozess nutzen können. Gleichzeitig kann die Auswahl des zweiten Gesprächszugs durch die Wahl des Reformulierungsverfahrens limitiert sein. Die folgenden Beispiele sollen zeigen, welche Folgen die Wahl des Reformulierungsverfahrens konkret auf die inhaltliche Progression im Mediationsprozess ausüben kann.

Teile aus dem nächsten Transkript 19 wurden oben bereits besprochen (siehe Transkript 17, S. 126). Der Ausschnitt zeigt exemplarisch, wie die Mediator*innen auf Reformulierungsverfahren angewiesen sind, mit denen sie das Organisationsmuster *Elaboration* initiieren, und so die inhaltliche Progression anregen. Im fortschreitenden Mediationsprozess ist dies von großer Bedeutung, um die Konfliktpersonen zur Auseinandersetzung ihrer eigenen Aussagen und zur Vertiefung des eigenen Standpunktes zu bewegen. Vor allem illustriert das folgende Beispiel, wie limitiert die Möglichkeiten der Mediator*innen sind, wenn sie im fortgeschrittenen Mediationsprozess ihr Repertoire auf das Organisationsmuster *Sichern* begrenzen, indem sie eher hervorhebende Reformulierungsverfahren nutzen.

Transkript 19 – Fall 1 (Ausschnitt aus Transkript 36, S. 189) – 3. Sitzung

29 KJF: sIEhste==und das ÄRgert mich jetzt irgendwIE==
(...))
43 so==dir Ist ja (.) da Ist ja die die automAtische °hh
ähm erWARTung drUnter,
44 dass es Irgendwie WEItergeht;=
45 =und dass immer wenn mÄnner und frAUen Irgendwie gut
miteinander KLAR kommen,=
46 =dass dann zwAngsläufig irgendwann ne beZIEHung herauskommt.
47 (0.5)
48 °hh hh[h°]
50 MSG: [hm;]
→ 51 MAS: [und] dAs ist für sie schwer NACHvollziehbar==
→ 52 =dass dIEse (.) dIEse DENKweise dA is:,

- 53 un un ÄRGert sie auch;
54 (1.5)
55 KJF: ja-
56 MAS: hm- (.) okay,
57 (2.1)
→ 58 MSG: was ärgert sie denn da geNAU dran==
→ 59 =also °h ich hab (.) was ich so verSTANDen hab von ihnen ist
 sO-
→ 60 dass es für sIE (1.2) wIchtig ist dass die FREIheit da ist;
→ 61 und dass es nicht in ne fOrm (.) gePRESST wird==
 ((...))
→ 70 ist das RICHTig?
71 KJF: °h mh (.) jA,=also vor Allem auch dass das äh
72 Ich hatte immer irgendwie (.) die die auch die HOFFnung==
73 =dass wir uns beWUSST sind,=
74 =dass das hier ne FREUNdschaft ist,

Obwohl MAS in den Zeilen 51-53 keinen eindeutigen Reformulierungsmarker wie *Verstehe ich Sie richtig* oder *Ich hab jetzt gehört* nutzt, kann die Äußerung als Reformulierung gewertet werden. Folgende Merkmale sprechen dafür: MAS stellt in der ersten *turn*-Konstruktionseinheit seines Beitrags mit *für sie* (51) die Perspektive der Konfliktperson KJF in den Fokus. Eingeleitet wird die Äußerung mit einem *und*, womit diese als Ergänzung oder Erweiterung des Vorhergehenden kontextualisiert wird. So kann der Inhalt dieser *turn*-Konstruktionseinheit einerseits als ein In-Worte-Kleiden des direkt vorangehenden Seufzens von KJF (48) verstanden werden und andererseits den formulierten Widerstand von KJF gegenüber der Sichtweise von KST umschreiben, in welchem KJF ihre Verärgerung ausdrückt (29) und anschließend deren Begründung einlöst (30-46). Dass MAS Bezug nimmt auf die von KJF konstruierten Sichtweisen zu den Merkmalen, die als mutmaßliche Unterscheidungskriterien zwischen Freundschaft und Beziehung herhalten, zeigt MAS im nächsten Gesprächsschritt selbst an: *dass dIEse (.) dIEse DENKweise dA is:* (52). Und schließlich reformuliert MAS das von KJF in Zeile 29 geäußerte subjektive Empfinden, indem er das durch Akzentuierung in den Fokus gestellte Lexem *ÄRGert* (53) übernimmt. Damit weisen sämtliche inhaltliche Elemente aus der Äußerung von MAS einen mehr oder weniger starken Bezug zur vorherigen Äußerung von KJF auf.

Dieser Beitrag (51-53) ist insgesamt ähnlich konstruiert wie das oben beschriebene hervorhebende Reformulieren (vgl. VI.1.2.1, S. VI.1.2.1110). Dafür spricht erstens die inhaltliche Nähe der Elemente und deren metadiskursive Einbettung, mit deren Hilfe die Autorschaft der Inhalte in der Äußerung potentiell der Konfliktperson zugesprochen werden kann; und zweitens die Differenz-Äquivalenz-Struktur dieser Äußerung, in der MAS zunächst eine paraphrastische Variation wählt und schließlich

eine lexikalische Übernahme anfügt. So wird die Äußerung für die Beteiligten als Hervorheben interpretierbar.

Auch die sequentielle Folge unterstützt dieses Bild: Als Sequenz initiiierender Teil setzt das Hervorheben eine Antwort der Adressat*in relevant mit einer Präferenz zur Bestätigung (vgl. Stokoe, Sikveland 2016, 101). KJF wird der Antworterwartung zwar erst nach einer längeren Pause (54) gerecht, doch sie erfüllt diese mit einer Zustimmung (55). Das Rederecht bleibt unmittelbar nach der Zustimmung vage. Durch die progrediente Intonationskontur wird das Rederecht von KJF weder beansprucht, noch eindeutig abgegeben. MAS realisiert daraufhin ein Rezeptionssignal (56), welches die Vagheit der Rederechtzuweisung aufgrund der ebenfalls progredient realisierten Intonationskontur nicht auflöst. Erst nach einer sehr kurzen Pause animiert MAS KJF zur Fortführung des Gesprächsschritts mit Hilfe des intonatorisch steigend realisierten *okay*, (56). KJF lässt diese Möglichkeit jedoch vorüberziehen, weshalb eine ziemlich lange Pause von 2,1 Sekunden entsteht (57), die schließlich von der Co-Mediatorin MSG mit einem neuen Impuls beendet wird. Offensichtlich bereitet also das Design der Reformulierung in den Zeilen 51-53 den Beteiligten Schwierigkeiten, erfolgreich anschließen zu können, wie die langen Pausen (54, 57) und die in Vagheit verhüllte Rederechtzuweisung (55, 56) zeigen.

In den oben dargestellten Sequenzen zum hervorhebenden Reformulieren (vgl. VI.1.2.1, S. 110) sind die Konfliktpersonen mit der Aufgabe konfrontiert, zunächst ihre eigene Sichtweise darzulegen. Die mediiierenden Personen heben dabei einige inhaltliche Elemente besonders hervor, indem sie diese aufgreifen und in der beschriebenen Differenz-Äquivalenz-Struktur präsentieren. Die Konfliktperson kann so nach der erfolgten Ratifizierung der vorübergehend suspendierten Aufgabe nachkommen, die Darlegung der eigenen Sichtweise weiter zu expandieren.

Transkript 19 dagegen zeigt einen Ausschnitt aus der dritten Mediationssitzung. Die zu Beginn gestellte Aufgabe, den eigenen Standpunkten in Grundzügen zu beschreiben, wurde bereits erfüllt. Die Konfliktpersonen und die Mediator*innen kennen die jeweiligen Perspektiven. Deshalb mangelt es der Konfliktperson KJF nach dem hervorhebenden Reformulieren (51-53) an einer Aufgabe, um das Rederecht auszufüllen und ihre Reaktion bleibt auf eine Bestätigung beschränkt. Erst mit dem folgenden Redebeitrag der Mediatorin MSG (58-70) stellen die Beteiligten eine inhaltliche Fortführung des Gesprächsflusses her. Eingeleitet wird dies durch das umformulierende Reformulieren (58-70) (dieser Reformulierungsbeitrag wurde bereits ausführlich in Transkript 17, S. 126 f., beschrieben). Die Mediator*innen setzen also mit Hilfe von Reformulierungsverfahren und den damit aktivierten Organisationsmustern bestimmte Erwartungen der inhaltlichen Vertiefung relevant und nehmen so Einfluss auf die Makroebene im Mediationsprozess. Die Organisationsmuster *Sichern* und *Elaborieren* selbst bilden Werkzeuge, um Phasen mit spezifischen Aufgaben zu etablieren. Transkript 17 zeigt, wie die

Beteiligten das Organisationsmuster *Elaborieren* herstellen, um den Konfliktpersonen die Möglichkeit zu eröffnen ihre Standpunkte ergründen und austauschen zu können. Die Mediator*innen nutzen dabei zunehmend Elemente im Bearbeitungsausdruck, die Differenzen zum Bezugsausdruck aufweisen, um die Konfliktpersonen zur Reflexion anzuregen. In der Mediationsliteratur wird diese Phase häufig auch als Vertiefungsphase bezeichnet (vgl. Abschnitt II.3.1, S. 20). Und das Umformulieren kann durchaus als geeignetes interaktives Verfahren betrachtet werden, das zur Etablierung dieser Phase beitragen kann.

Wie Reformulierungsverfahren von den mediiierenden Personen genutzt werden, um neue Wissensbestände zu sichern und die Konfliktpersonen zur Expansion ihrer Erzählung anzuregen, wurde im Grunde bereits gezeigt (vgl. Abschnitt VI.1.2.1, S. 110 f.; und Abschnitt VI.2.1, S. 123 f.). Daneben reiht sich das folgende Beispiel ein (Transkript 20), das zeigt, wie der zweite Zug nach dem hervorhebenden Reformulieren auf eine Ratifizierung beschränkt bleibt und eben keine Elaboration relevant setzt.

Transkript 20 – Fall 3 (Ausschnitt aus Transkript 34, S. 176) – 1. Sitzung

01 MKS: jetz bei dIEm thEma is Erstmal (0.9) das WICHTtigste-
02 dass sie (1.5) drÜber NACHdenken,
03 oder (1.5) generell AUSsprechen,
04 °h wAs (1.0) ihnen da_äh besOnders WIChtig bei is;
05 also °h (1.9) wArum wArum is ihnen äh dIEses thema
06 °h äh warum bewEgt SIE dieses thema;
07 KTW: mhm_mhm;
08 (1.3)
09 MJM: oder auch wAs läuft GUT,
10 was läuft SCHLECHT,
 (...)
17 MJM: wOran ZEIGT sich das-
 (...)
30 °h (0.8) äh (2.0) phh° wAs letztlich (1.6) aus mEIner
 sicht NICH so gut ist,
31 (1.2) ich gEh immer (0.4) ich hab (.) I:Mmer in der
 kommunikatION das gefühl-
32 °h (1.0) ähm (1.7) Also (.) EInfach (0.8) WENig bis kEin
 fEEdback zu bekommen,
33 also (.) im sInne von °h das sEh ich AUCh so und so,
34 Oder °hh dAs und dAs FÜHL ich;
→ 35 MKS: also ihnen wÄr ein fEEdback WIChtig,

36 KTW: SEHR;
37 MKS: mhm_mhm?
38 KTW: SEHR wich[tig; ja.=]
39 MKS: [okAy,]
40 KTW: =da sImmer ja bei dem thEma auch dis[KURS;]
41 MKS: [mhm,]

Transkript 20 zeigt einen Ausschnitt aus einer ersten Mediationssitzung. Die Mediator*innen haben in den ersten zwanzig Minuten die drängensten Themen sammeln lassen, die im weiteren Prozess besprochen werden sollen. Die Beteiligten legen deren Reihenfolge fest und einigen sich auf das erste Thema, das als „Kommunikation“ bezeichnet wurde. Der Ausschnitt beginnt mit dem Gesprächsbeitrag der Mediatorin MKS, in dem sie die Beteiligten auffordert, ihre Gedanken zum Thema zu äußern (01-06). Die Co-Mediatorin MJM ergänzt die Aufgabe um die Alternative zu beschreiben, was gut und schlecht laufe und woran sich das zeige (09, 10, 17). Die Konfliktperson KTW orientiert sich an dieser Vorgabe und beschreibt zunächst die aus seiner Sicht positiven (18-29) und schließlich die negativen (30-34) Aspekte der Kommunikation innerhalb der Ehe. Der Gesprächsschritt endet mit einem übergaberelevanten Punkt (34).

Die Mediator*in MKS nutzt diese Gelegenheit zur Rederechtübernahme (35). Ihren Beitrag inszeniert sie als Bearbeitungsausdruck mit epistemischem Anspruch, indem sie einleitet mit *also* und ihren Beitrag inhaltlich außerdem sehr nah an der Vorgängeräußerung anlehnt: Den von KTW geäußerten Gedanken, aus seiner Sicht sei es *NICH so gut* (30), *WENig bis kEIn fEEdback zu bekommen* (32), formuliert MKS um in die Notwendigkeit eines Feedbacks (*also ihnen wÄr ein fEEdback WICHtig*). Der Konjunktiv und die am Ende steigende Tonhöhenmelodie klassifizieren den Beitrag zusätzlich als ratifizierungswürdig. Das Design dieser Reformulierung ist eher dem Hervorheben zuzuordnen. Schließlich greift die Mediatorin MKS nur einen Gedanken auf, der auf diese Weise besonders prominent hervortritt. Auch die inhaltliche Nähe zum Bezugsausdruck sowie die Kürze des Beitrags, schließlich umfasst der Beitrag nur eine TCU, liefern gute Gründe, diese Reformulierung als Hervorheben zu klassifizieren. Zu erwarten ist deshalb eine Ratifizierung mit anschließendem Neubeginn eines Organisationsmusters oder notfalls mit anschließender Wiederaufnahme der an KTW gestellten Aufgabe. KTW entspricht zunächst der Ratifizierungserwartung (*SEHR*; 36). Daraufhin realisiert MKS eine Rückbestätigung mit stark steigender Intonation (*mhm_mhm?*, 37). KTW sieht darin offenbar eine Aufforderung zur Rederechtübernahme, da er gleich eine Bekräftigung seiner Bestätigung anschließt (*SEHR wich[tig; ja.*, 38). Auch nach der zweiten Bestätigung forciert MKS mit einem Bestätigungssignal (*okAy*, 39) die Übernahme des Rederechts durch KTW. KTW löst diese Erwartung ein (40). Erwartungsgemäß enthält sein Beitrag keine Elaboration der Reformulierung, sondern erfüllt in erster Linie die an ihn gerichtete Rederechtausübung. Die Reformulierung von MKS, der Konfliktperson KTW *wÄr*

ein *feedback* *Wichtig* (35), wird von KTW also nicht als Aufforderung zur Elaboration interpretiert, sondern als ratifizierungswürdige Verstehensdokumentation, an deren Erfüllung ausschließlich eine Bestätigung geknüpft ist (36). Die Bestätigungssignale von MKS im Anschluss (37, 39) leisten lediglich die Aufforderung zur Rederechtübernahme, bei deren Erfüllung KTW sich am nächsten auf dem Flipchart notierten Thema (*diskURS*, 40) orientiert.

Auch das folgende Beispiel (Transkript 21) zeigt die Probleme auf, denen die Beteiligten durch die in der Reformulierung relevant gesetzten Erwartung ausgesetzt sein können. Darin realisiert der Mediator MAS ein umformulierendes Reformulieren. Allerdings während einer Phase, in der die Konfliktperson die eigene Sichtweise darstellt und die inhaltlichen Elemente durch wiederkehrendes Hervorheben gesichert werden und so die Phase der Darlegung fortwährend etabliert wird (einen tieferen Einblick bietet hierzu das Transkript 35, S. 178).

Transkript 21 – Fall 1 (Ausschnitt aus Transkript 35, S. 178) – 1. Sitzung

186 KST: ä:hm- (2.0) ja;=und von dAher als das dann nicht geklappt
HATte bei uns==
187 =dann (2.0) ähm (3.0) hab ich da auch Erst mal dann: (.)
nich weiter drüber NACHgedacht-
188 also da was da draus WERDen könnte,=
189 =so (.) aus dieser °h beZIEHUNG==
190 =SAG ich mal-
191 °h ähm- (1.3) und das wURde dann auch ziemlich DÜNN?
192 so der kontAKT?
193 ähm- (.) und ja-=bevOr ich dann aus rOstock WEGgegangen bin,
194 dann ähm hatte ich mich noch mal bei ihr geMELdet,
195 und dann haben wir uns nochmal geTROffen?
196 so zum Abschied qua[si-]
197 MAS: [hm_hm,]
198 KST: das WEIß ich inzwischen gar nicht mehr warum ich da
drauf gekOmmen bin,
199 °h ähm kann ich nicht mehr so NACH, (.)
→ 200 MAS: das war so richtig spoRADisch geworden bis zu ihrem ihrem
Abschied [sogar,=
201 KST: [ja;;]
→ 202 MAS: =dass] dass °h es Eher (-) einer einer
iDEE von ihnen entsprang,
→ 203 sich da überhAUpt nochmal zu TREffen;

→ 204 äh vor [vor] der ABreise;
205 KST: [ja;]

206 MAS: ja,=ok[AY,]
207 KST: [ja,]

208 (1.5)
209 KST: mmh- (1.2)
210 MAS: wa wann war die Abreise genAU?

Transkript 21 zeigt einen Ausschnitt vom Beginn der ersten Sitzung aus Fall 1. Die Mediator*innen haben die so genannte Darlegungsphase etabliert mit der Aufforderung, ihre Sichtweise vollständig zu schildern. Auch mit Hilfe der Reformulierungsverfahren wird die Darlegungsphase durch wiederkehrendes Hervorheben gefestigt (Transkript 35, S. 178: 143-151, 170-176, 254-261, 305-310, 363-371, 392-396). Der Gesprächsbeitrag in den Zeilen 200-204 aus Transkript 21 weist dagegen ein zu den Reformulierungsbeiträgen der Umgebung grundlegend anderes Design auf. Im Gegensatz zu diesen Äußerungen nutzt MAS hier keine lexikalischen Übernahmen, sondern wählt ausschließlich vom Bezugsausdruck differierende lexikalische Elemente. Semantisch verweist die Äußerung durchaus auf inhaltliche Elemente aus der Äußerung von KST, was die Äußerung als variierende Paraphrase kennzeichnet (vgl. Abschnitt IV.2.1.2, S. 53). So wird beispielsweise aus *und das wUrde dann auch ziemlich DÜNN? so der konTAKT?* (KST: 191, 192) die Variation *das war so richtig spoRADisch geworden* (MAS: 200); und die Turnkonstruktionseinheiten *und dann haben wir uns nochmal geTROffen? so zum Abschied qua[si-]* (KST: 195, 196) variiert MAS in *sich da überhAUpt nochmal zu TREFFen; äh vor [vor] der ABreise*; (MAS: 203, 204). MAS schreibt ferner KST die Initiative für das Treffen zu mit der Aussage *dass 'h es Eher (-) einer einer idEE von ihnen entsprang* (202). Diese Variation lässt sich aus der Zeile *dann ähm hatte ich mich noch mal bei ihr geMELdet*, (194) ableiten. Insgesamt trägt der Gesprächsbeitrag in den Zeilen 200-204 durchaus reformulativen Charakter, jedoch weniger den des Hervorhebens wie in der Umgebung als vielmehr den des Umformulierens.

Allerdings bereitet die Form des Umformulierens KST an dieser Stelle offensichtlich Schwierigkeiten erfolgreich anzuschließen. KST realisiert zwar bereits vor dem übergaberelevanten Punkt ein Bestätigungssignal *ja*; (205), überlässt aber MAS weiterhin das Rederecht im Anschluss an dessen Reformulierungsbeitrag. MAS löst dies durch zwei interrogativ realisierte Partikeln *ja,=okAY*, (206), um KST zur Redeübernahme zu mobilisieren. Die von KST überlappend und ebenfalls mit steigender Intonation realisierte Partikel *ja*, (207) kann hier als Abwehrversuch interpretiert werden, mit deren Hilfe MAS zur Beibehaltung des Rederechts aufgefordert wird. Der weitere Verlauf zeigt, dass die Beteiligten sich so gegenseitig die Fortsetzung des Rederechts aufdrängen. Denn vorerst entsteht eine 1,5-sekündige Pause, die von KST mit einem beitragsinitiiierenden Signal *mmh-* (209) abgebrochen wird, das KST mit progredienter Intonation realisiert und nach dessen Beenden KST erneut die Bereitschaft

zur Fortführung kündigt. KST signalisiert so, dass er die relevant gesetzte Erwartung zur Rederechtübernahme zwar erkennt, allerdings weiterhin von sich weist. Die Beteiligten lösen dieses Problem der mangelnden Bereitschaft zur Redeübernahme schließlich, indem MAS nach einer weiteren Pause mit einer Frage ein neues Organisationsmuster initiiert, mit dem die prekäre Situation der nicht erfüllten Erwartungen suspendiert und stattdessen eine neue Erwartung projiziert wird, die es KST erleichtert, erfolgreich anzuschließen.

Diese Sequenz zeigt die Schwierigkeiten von KST, in der von den Beteiligten selbst etablierten Darlegungsphase erfolgreich an das Umformulieren anschließen zu können. Das Umformulieren schafft im Gegensatz zum Hervorheben gänzlich andere Voraussetzungen für KST. Während das Hervorheben vor allem im hinteren Teil des Beitrags einen eindeutigen Bezug zum Original aufweist und die intendierten Bedeutungsinhalte aufgrund der lexikalischen Nähe mit hoher Wahrscheinlichkeit getroffen oder reproduziert werden, zeigt das Design des Umformulierens eine höhere inhaltliche Variation. KST sieht sich so nicht nur der Erwartung zur Redeübernahme konfrontiert, sondern vor allem der Pflicht ausgesetzt, die Reformulierung abzugleichen mit der Erlebniswelt, die er den anderen Beteiligten zu vermitteln intendiert.

Die Reformulierungsverfahren Hervorheben und Umformulieren gestalten als Teil der Organisationsmuster *Sichern* und *Elaboration* den Mediationsprozess und sie haben einen erheblichen Anteil daran, die Prozessphasen in der Mediation herzustellen und zu etablieren. Es lohnt sich, hierfür den Blick über einen einzelnen Ausschnitt hinaus zu werfen und einen größeren Abschnitt zu betrachten. Die beiden folgenden Abbildungen (vgl. Abbildung 3, S. 140 und Abbildung 4, S. 141) zeigen hierfür einen Überblick zu den Organisationsmustern aus zwei verschiedenen Mediationssitzungen, beide über einen etwa 10-minütigen Zeitraum. Während Abbildung 3 (S. 140) den chronologischen Ablauf aus einer ersten Sitzung darstellt (Transkript 35, S. 178), zeigt Abbildung 4 (S. 141) einen Ausschnitt aus einer dritten Sitzung (Transkript 36, S. 189). Es wird sichtbar, wie dominant das Organisationsmuster *Sichern* im ersten Abschnitt der Mediation ist, wenn die Beteiligten ein erstes Darstellen aus der jeweiligen Konfliktperspektive organisieren. Vorrangig wenn der Fortgang der Schilderung der Konfliktperson stagniert, greift die mediiierende Person systematisch auf hervorhebende Reformulierungsverfahren zu, die geprägt sind durch eine hohe inhaltliche und teilweise gar lexikalische Übereinstimmung, außerdem durch die an den Bezugsausdruck angelehnte Chronologie sowie die Differenz-Äquivalenz-Struktur. Die Aktivierung des *Sicherns* liefert der Konfliktperson Anhaltspunkte, die eigene Darstellung fortzuführen. Das Organisationsmuster wird dabei von allen Beteiligten immer wieder aufs Neue forciert: Auch durch die Konfliktperson, die eine übergaberelevante Stelle anbietet und auf diese Weise die mediiierende Person mehr oder weniger zur

Rederechtübernahme nötig. Deren Gesprächszug beinhaltet meist ein Hervorheben ohne inhaltlich zu variieren oder zu expandieren, was in erster Linie eine Ratifizierung durch die Konfliktperson relevant setzt sowie die Fortführung der an sie gestellten Interaktionsaufgabe, in diesem Fall eine Fortführung der eigenen Sichtweise darzustellen. Auf diese Weise nutzen die Beteiligten insbesondere das Organisationsmuster *Sichern* als Einschubsequenz, um die Darstellung der Konfliktperson weiter erfolgreich einlösen zu können.

Zeilen	Sigle	Gesprächsschritte und Merkmale	Organisationsmuster
131-133 134-142	MAS KST	Redeaufforderung an KST, seine Sicht auf die Dinge darzulegen Darlegung	
143-151 152-167	MAS KST	hervorhebendes Reformulieren Bestätigung + Fortführen der Darlegung	<i>Sichern</i>
170-176 177-199	MAS KST	hervorhebendes Reformulieren Bestätigung + Fortführen der Darlegung	<i>Sichern</i>
200-204 205-209	MAS KST	umformulierendes Reformulieren Bestätigung	<i>Elaboration</i>
210 211-253	MAS KST	Frage Antwort + Fortführen der Darlegung	<i>Nachforschen</i>
254-261 262-289	MAS KST	hervorhebendes Reformulieren Bestätigung + Fortführen der Darlegung	<i>Sichern</i>
290 291-301	MAS KST	Nachfrage Antwort + Fortführen der Darlegung	<i>Nachforschen</i>
305-310 311-360	MAS KST	hervorhebendes Reformulieren Bestätigung + Fortführen der Darlegung	<i>Sichern</i>
363-371 372-391	MAS KST	hervorhebendes Reformulieren Bestätigung + Fortführen der Darlegung	<i>Sichern</i>
392-396 397-415	MAS KST	hervorhebendes Reformulieren Bestätigung + Fortführen der Darlegung	<i>Sichern</i>

Abbildung 3: Die Organisationsmuster in vereinfachter Form aus Transkript 35, S. 178

Im Gegensatz zu Abbildung 3 (S. 140) sehen wir in Abbildung 4 (S. 141) einen Überblick über einen längeren Abschnitt aus einer dritten Mediationssitzung (Transkript 36, S. 189). Hier ist es das Organisationsmuster *Elaboration*, das überwiegend von den Beteiligten hervorgebracht wird. Während zu Beginn des Mediationsprozesses zunächst das Hervorheben im Vordergrund steht, wird später das umformulierende Reformulieren systematisch angewandt. Die mediiierenden Personen aktivieren so

gezielt Reaktionen, die zum gegenwärtigen Stand des Prozesses sinnvoll erscheinen. Mit dem Hervorheben werden neue Inhalte festgehalten, und das Umformulieren dient zur weiteren Bearbeitung, Präzisierung und Vertiefung. Den Mediator*innen kommt dabei auch die Aufgabe zu, die Auswahl hinreichend zu rechtfertigen. Vor allem wenn es darum geht, Inhalte zu ergründen und zu vertiefen, scheint das Aktivieren einer *Sicherung* nicht gerechtfertigt (Transkript 19, S. 132, 51-53, Transkript 20, S. 135, 35). Umgekehrt bereitet eine Umformulieren im ersten Paarteil Schwierigkeiten, wenn zunächst um ein allgemeines Verständnis der Perspektive im Fokus steht, weil so eine *Elaboration* aktiviert wird (Transkript 21, S. 137, 200-204). Die Beispiele zeigen, dass die Beteiligten hier Anpassungsarbeit leisten und komplexe Schwierigkeiten zu lösen haben. Beispielsweise auch dadurch, dass die Mediator*innen zunächst eine gemeinsame Basis schaffen und mit Hilfe des hervorhebenden Reformulierens vermitteln, dass sie die Erlebniswelt der Konfliktpersonen in ihren Grundzügen nachvollziehen. Erst diese Vorbereitung ermöglicht ein Hervorbringen von *Elaborationen*. Für das Organisationsmuster *Elaboration* müssen die Beteiligten insgesamt einen wesentlich komplexeren Strukturierungsaufwand betreiben. Ähnlich beschreiben dies auch Bercelli et al. (2008, 44) für psychotherapeutische Settings, in denen das Organisationsmuster *Elaboration* grundsätzlich auf ein vorangehendes *Nachforschen* beruht (vgl. IV.3.1, S. 58 f.).

Zeilen	Sigle	Gesprächsschritte und Merkmale	Organisationsmuster
51-53 55	MAS KJF	hervorhebendes Reformulieren Bestätigung	<i>Sichern</i>
59-70 71-96	MSG KJF	umformulierendes Reformulieren Bestätigung + Elaboration	<i>Elaboration</i>
98 100-111	MSG KJF	Frage Antwort	<i>Nachforschen</i>
115-132 134-140	MSG KJF	umformulierendes Reformulieren Bestätigung und Verzögern der relevant gesetzten Aufgabe	<i>Elaboration</i>
142-154 155-165	MSG KJF	erweiterndes Reformulieren Bestätigung + Elaboration	<i>Elaboration</i>
166-176 177-184	MSG KJF	umformulierendes Reformulieren Bestätigung + Elaboration	<i>Elaboration</i>

Abbildung 4: Die Organisationsmuster in vereinfachter Form aus Transkript 36, S. 189

VI.2.4 Reformulierungsverfahren und das Hervorbringen von erweiternden Elementen

In den vorangehenden Abschnitten dieses Kapitels wird beschrieben, wie die Mediator*innen die Reformulierungsverfahren bei der Organisation des Mediationsprozesses systematisch anordnen. In der Regel aktivieren sie zunächst die Organisationsmuster *Sichern* und initiieren schrittweise Sequenzen, mit denen die Konfliktpersonen zum *Elaborieren* aufgefordert werden. Die Beteiligten steuern die Einbindung elaborativer Sequenzen behutsam. Erst nach und nach werden *Elaborationen* von den Beteiligten erfolgreich hervorgebracht. Starke inhaltliche Variationen schaffen zu Beginn des Mediationsprozesses in der Darlegungsphase Schwierigkeiten für einen erfolgreichen Anschluss (vgl. Abschnitt VI.2.3, S. 132). Im weiteren Verlauf greifen die mediierenden Personen außerdem zunehmend auf Reformulierungsverfahren mit erhöhter Distanznahme zu, in denen die Autorschaft nicht mehr der Konfliktperson zugewiesen wird (vgl. Abschnitte VI.2.2, S. 126 und VI.2.3, S. 132). Dass Beiträge mit zunehmender Distanznahme einer organisierten Vorbereitung durch die helfende Person bedürfen, zeigen auch die gesprächsanalytischen Untersuchungen aus dem psychotherapeutischen Kontext (vgl. Peräkylä 2008, 103, Weiste et al. 2015, 10), in denen zwischen Reformulierungsverfahren und Interpretationen differenziert wird (vgl. Abschnitt IV.3.2.2, S. 63). In Interpretationen gibt die helfende Person eindeutig Einblick in ihre eigene Gedankenwelt und beansprucht außerdem die Urhebererschaft des Inhalts.

Dieser Abschnitt soll zeigen, wie auch die mediierenden Personen auf erweiternde und tendenziös interpretative Elemente zugreifen und dies in der Regel vorbereiten. Die Kunst des erweiternden Reformulierens liegt prinzipiell in der Fähigkeit, die in der Reformulierung erarbeiteten Inhalte als Erfahrung, Wissen oder Gedankengut zu präsentieren, das von allen Gesprächsbeteiligten zum gegenwärtigen Zeitpunkt beobachtet und formuliert werden könnte, und keinesfalls als Erfahrung zu behandeln, die ausschließlich auf die Konfliktperson zutrifft. Die mediierenden Personen inszenieren also eine epistemische Symmetrie (Weiste et al. 2015, 8). So werden erweiternde und tendenziös interpretative Beiträge gegenüber der Konfliktperson entweder als vorsichtige oder offensichtlich absurde Vorschläge lanciert. Hierzu ein Beispiel (Transkript 22) aus der bereits bekannten Passage einer dritten Mediationssitzung (vgl. Transkript 36, S. 189).

Transkript 22 – Fall 1 (Ausschnitt aus Transkript 36, S. 189) – 3. Sitzung

96 KJF: [wAs] mich schon wieder tIErisch AUfregt.
(...)
134 KJF: hm:-
135 (7.9)
136 hm;=ich wEIB jetzt nich wie ich das (.) mhm vernÜnftig
formuLIERe;

137 (8.8)
138 <<all> also Erst mal JA,>
139 ähm (.) so wie sie es zusAmmgefasst ham °h ähm (2.3) ST:IMMT
das?
140 ähm (0.4) HM.
141 (3.0)
→ 142 MSG: darf ich mal ne verMUTung Äußern?
143 KJF: [<<lächelnd> jA.>]
→ 144 MSG: [und sie] KÖNN einfach-
→ 145 also (0.9) so MEIne phantasIE ist so n bIsschen-
→ 146 also ich MÖCHTe einfach dass das sozusagen==
→ 147 =ich möchte den ANspruch habm,
→ 148 dass das bei mir NICHT so Ist,
→ 149 dass es ähm (.) keine FREUNdschaft zwischen mÄnnern und
frAUen gibt;
→ 150 und ich möchte einfach so dieses experiMENT (0.6) äh hAben,
→ 151 dass Ich mit nem mann beFREUNDet sein kann,
→ 152 und (.) wir (.) keine sExuelle bezIEhung HABm,=
→ 153 =aber dass wir trOtZdem auch darüber REDen können.
→ 154 und dAss das so Offen ist.
155 KJF: °hh (0.6) genau;=und vor Allem dass halt auch die (0.7) die
frEUNdschaft ein wErT in SICH hat;=
156 =der ja auch Irgendwie auch was (.) ähm (0.5) das ja auch
Irgendwie ANerkannt werden sollte==
(...)
165 [=und dAs] (.) ÄRgert mich so [daran;]

In das von KJF emphatisch realisierte Beendigungssignal *HM.* (140), dessen Geltungsanspruch durch die anschließende drei-sekündige Pause (141) unterstützt wird, deutet MSG offensichtlich einen Anteil an Ratlosigkeit (Schwitalla 2002, 266). Denn schließlich wird sie zur Formulierung des Vorschlags *darf ich mal ne verMUTung Äußern?* (142) mobilisiert. Dieser Vorschlag fungiert hier als Vorankündigung (*PrePre*) für die danach folgende Präexpansion (145) (vgl. Schegloff 1980, 115; außerdem Abschnitt V.2.3.3, S. 82). Das hierfür eingeforderte Einverständnis folgt verbal mit [*<<lächelnd> jA.>*] (143) überlappend am Ende des Vorschlags, was ein weiteres Werben und die Einforderung einer Ratifizierung im Grunde überflüssig macht. Deshalb kann MSG die Postexpansion der Vorankündigung abbrechen [*und sie*] *KÖNN einfach-* (144) und mit der Präexpansion ihrer Bearbeitungsaktivität starten: *also* (0.9)

so MEIne phantasIE ist so n blsschen- (145). Die aufwändige Vorbereitung ihres Gesprächsbeitrags deutet bereits auf die Besonderheit des Verfahrens hin. Und tatsächlich markiert die Mediatorin MSG die auf die Präexpansion folgenden inhaltlichen Elemente nicht mehr nur als Reformulierung, sondern als eigene Versteheleistung, die potentiell Elemente enthält, die auf Rückschlüssen der mediiierenden Person beruhen. MSG signalisiert dies, indem sie diese in den Bereich ihrer *phantasIE* ansiedelt (145). Darüber hinaus realisiert sie den Fokusakzent dieses Gesprächsschritts auf dem dazugehörigen Possessivpronomen *MEIne*, um den Eigenanteil der Urheberschaft dieses Gedankens zusätzlich zu betonen und diese Äußerung damit von den vorherigen abzugrenzen, in denen sie vorrangig reformulierte Elemente verwendet und den Standpunkt der Konfliktpersonen vertritt. Mit dem Zusatz *so n blsschen-* stellt MSG die Vermutung zusätzlich als vage und potentiell korrekturbedürftig dar, die einer Ratifizierung durch KJF bedarf.

Der anschließende Beitrag (146-154) zeigt ein äußerst interessantes Merkmal: Wie beschrieben kündigt MSG in der Präexpansion die folgenden Elemente als Neueinschätzung oder Schlussfolgerung an, also als eine Äußerung, in der MSG die Urheberschaft sich selbst zuweist und den Beitrag als ihre eigene Position darstellt. Das Besondere dabei ist, dass sie dies im gleichen Gesprächsbeitrag konsequent aufbricht. Statt *über* KJF zu sprechen, übernimmt sie deren Perspektive mit Hilfe von Formulierungen wie *also ich MÖCHTe* (146), *ich möchte* (147), *dass das bei mir* (148), *und ich mÖchte* (150), *dass Ich mit nem mann* (151), *und (.) wir* (152) und *aber dass wir trOtzdem auch darüber REDen können.* (153). Obwohl also vorher die Urheberschaft eindeutig von MSG beansprucht wurde, eröffnet MSG nun eine Inszenierung, in der sie KJF die Rolle der Urheberin zuweist. So kann MSG Inhalte und Gedanken formulieren, die nicht von KJF geäußert wurden, die aber den Anschein erwecken, ihr Ursprung sei getragen von deren Erzählung. Aus der stellvertretenden Position heraus nimmt die mediiierende Person Einfluss auf die Inhalte, die so systematisch erweitert werden. In Anlehnung an Garcia (1995, 35 f.; vgl. außerdem Abschnitt IV.3.3, S. 64) wird dieses Verfahren hier als erweiterndes Reformulieren bezeichnet.

Diese Art der Inszenierung deckt sich mit der im person-orientierten Ansatz beschriebenen Grundhaltung des einführenden Verstehens (vgl. Abschnitt II.5.1, S. 26), die von der mediiierenden Person verlangt, in die Erlebniswelt der Konfliktperson einzutauchen ohne die Qualität des „als-ob“ zu verlieren (Rogers 1957, 99). Genau diesem Anspruch kommt MSG hier nach, indem sie die Erlebniswelt aus der Perspektive von KJF formuliert und gleichzeitig diese Bezugnahme in der Präexpansion als Schlussfolgerung und Erweiterung kennzeichnet. So kann MSG ihre eigenen Gedanken in den Mediationsprozess integrieren. Sie inszeniert ihre Äußerung als Versteheleistung und präsentiert die darin enthaltenen Elemente als Inhalte, die so von KJF hätten geäußert werden können.

Die mediierende Person leistet so die entscheidende Vorarbeit, mit der sie die Konfliktperson in die Lage versetzt, „ihr“ Problem zu strukturieren und weiter zu elaborieren (Davis 1986). Wie in anderen Studien bereits ausführlich gezeigt (Peräkylä 2008, 105, 2012, 557 f.) sehen wir auch in dieser Sequenz, dass eine Äußerung, die erweiternde oder potentiell interpretative Elemente enthält, neben einer Ratifizierung vor allem eine Elaboration relevant setzt, die KJF ab Zeile 155 erfüllt (vgl. außerdem Abschnitt IV.3.2.2, S. 63). Ihre Elaboration beendet KJF mit [=und dAs] (.) *ÄRgert mich so [daran:]* (165) durch eine Bezugnahme zu ihrem subjektiven Befinden wie schon ihre vorherige Äußerung [*wAs] mich schon wieder tIERisch AUfregt.* (96). Mit dieser inhaltlichen Umrahmung, unterstützt durch die fallende Tonhöhenendbewegung, mit der der Gesprächsbeitrag als beendet markiert wird, zeigt KJF in Zeile 165 an, dass sie die an sie gestellte Aufgabe, die Ursache eben dieses subjektiven Befindens zu benennen und zu vertiefen, als erfüllt betrachtet. Damit eröffnet sie implizit das Angebot an MSG, den thematischen Fokus auf das subjektive Empfinden einzustellen und eine neue Fokussierung vorzubereiten.

Im nächsten Beispiel (vgl. Transkript 23) sehen wir ein ähnliches Vorgehen der mediierenden Person. Die Mediatorin MSG präsentiert darin eine Schlussfolgerung, die sie im Nachhinein als Reformulierung kennzeichnet. Auch hier weist sie die Rolle der Urheberchaft der Konfliktperson zu, obwohl die Konfliktperson die genannten inhaltlichen Elemente nicht geäußert hat.

Transkript 23 – Fall 1 – 2. Sitzung

01 MAS: wie wie wie (-) wenn sie das HÖRN,=
02 =wie wie (-) GEHT_s ihnen damit,
03 mit der (.) LANGversion,
04 KST: nn° (4.0)
05 jA, äh d_das fInde ich halt irgendwie so probleMATisch
06 daran-
07 dass Is irgendwie so- °h
08 ja-=das Is jetzt irgendwie alles SCHEIße,=
09 =und ich wIll da jetzt auch nix dran ÄNDern,
10 und ä:h (1.2) hm;
11 das Is so (--) °h
12 <<f> also ich FINDe-> (--) w_wenn man jetzt komplEtt
13 alleINE is-=
14 =und auf sich alleINE gestellt is;=
15 =dann dann (.) okAY;
16 dann Is das (.) dann hat man solche PHASen-=

15 =und es is schwIERig da wieder RAUSzukomm;=
16 =aber °h wenn man gute frEUnde hat können die einen
 unterSTÜTZen;=so-=
17 =und dAs is (2.7) das MÖCHTe ich auch;
18 so und ich kann nicht verstEhen dass du da einfach so
 resigNIERST-=
19 =und sagst äh nEE,=das wIrd auch sowieso nix,=
20 =u:nd äh ich LASS das jetzt so-=
21 =und ähm hm;
22 <<p> °hh WEIß ich nich;>
→ 23 MSG: Ist dann auch so ein gefühl von °h ABLehnung-=
→ 24 =also ich (.) ich spÜR da schon ja auch ne ne (.) ne
 ZUneigung-=
→ 25 =und °h sozusagen auch durch dIEses (-) jemanden
 RAUSzuholen aus ner stImmung-=
→ 26 =oder aus wie es jemandem GEHT- °h
→ 27 ZEIGT ja auch so-
→ 28 Oh-=ich möchte dich gerne wieder DAhinführen-=
→ 29 =wo es dir vielleicht (.) BESSer geht,
30 KST: <<p> hm->
→ 31 MSG: und wo wir bEIde vielleicht auch uns WOHLer fühlen,
→ 32 °h und dann (-) wIrd das aber nicht geLASSen;
33 KST: °h ja;
34 °h ähm (.) gerAde die woche davO:r hattest du mir noch
 erzählt was du alles zu TUN hast-=
35 =und dass du gar nicht wEIßt wie du das zeitlich alles
 auf die REIhe kriegen sollst-=
36 =und dann kAm halt diese wOche in der du überhAUpt
 nichts geMACHT hast,=
37 =und dann hAb ICH mir gedAcht-=
38 =hey; °hh (-) das ist jetzt für sie SELber auch total
 scheIße,=
39 =weil ähm (-) sie hat sowieso schon zuvIEL zu tun,=
40 =viel zu wenig ZEIT, °h
41 und jEtzt wird hier die gAnze woche noch irgendwie
 verDADdelt,
42 und ähm da hab ich mich schOn °h irgendwie in der
 PFLICHT gefühlt-=

43 =sie da ein bisschen zu unterSTÜTZen==
44 =und sie aus diesem LOCH rauszuholen;=
45 =damit sie irgendwie ihren KRAM schafft;
46 °hh ähm und (2.0) äh es tUt mir einerseits LEID,=
47 =und Andererseits finde ich es SELber auch
 unerträglich==
48 =das dann so mit ANzugucken;

Der Ausschnitt von Transkript 23 beginnt mit einer Frage des Mediators MAS, mit der er ein Dialogisieren, die Bezugnahme der Konfliktperson KST zur Äußerung seiner Konfliktpartnerin KJF initiiert (01-03). Zum inhaltlichen Verständnis: KJF hat zuvor über ihre teilweise auftretenden depressiven Phasen berichtet, die sie dazu zwingen, tagelang die Kontaktanfragen von KST zu missachten. Auf die Antwort von KST (04-22) folgt ein Gesprächsbeitrag von MSG (23-32), der besondere Aufmerksamkeit verdient. Zunächst benennt MSG in Zeile 23 ein Element auf der subjektiven Ebene *so ein gefühl von °h ABLehnung*-, das mit Hilfe der einleitenden Worte *Ist dann auch* als Schlussfolgerung kontextualisiert wird. Die potentielle Gefahr des Widerstands, die sich durch die Präsentation einer Neueinschätzung ergeben kann, bewertet MSG durch die kleine durch Luftholen gefüllte Verzögerung °h vor dem entscheidenden mit Fokusakzent versehenen Wort *ABLehnung* selbst als „Problem“. Bleibt die Urhebererschaft in Zeile 23 noch unspezifiziert, beansprucht MSG diese ab Zeile 24 eindeutig für sich: *=also ich (.) ich spÜr da*. Einerseits dient die *turn*-Konstruktionseinheit in Zeile 24 der Erklärung der vorher präsentierten Schlussfolgerung, was MSG durch das einleitende *also* signalisiert. Andererseits konfrontiert sich MSG durch die Übernahme der Urhebererschaft selbst mit einer neuen Aufgabe: Da sie die eigene Bewertung nicht unmittelbar (in diesem Beitrag) oder mittelbar (im vorherigen Beitrag) vorbereitet hat, muss sie nun den in der Schlussfolgerung erhobenen Geltungsanspruch nachträglich einlösen. So kennzeichnet sie den folgenden Gesprächsschritt (25) durch das *sozusagen* (25) als Reformulierung, um mit den darin umformulierten Inhalten die vorher geäußerte Schlussfolgerung zu rechtfertigen. Die Schlussfolgerung wird also im Nachhinein als erweiternde Reformulierung kontextualisiert. Inhaltlich bezieht sie sich dabei auf den vorherigen Beitrag von KST (beispielsweise auf die Zeilen 15-17). Dass sich die in der Äußerung präsentierten Inhalte aus dem Beitrag von KST ableiten lassen, markiert MSG ein weiteres Mal mit dem Hinweis *ZEIGT ja auch so-* (27). Die anschließenden Gesprächsschritte (28-32) zeigen zwar keine lexikalische Übereinstimmung, nehmen allerdings semantisch Bezug zur vorangehenden Äußerung: Die Beschreibung der Schwierigkeit durch KST, aus einer depressiven Phase herauszukommen (15) und seine Anmerkung, dass Freunde potentiell dazu in der Lage sind, die betroffenen Personen darin zu unterstützen (16), greift MSG in Zeile 25 auf *sozusagen auch durch dIEses (-) jemanden RAUSzuholen aus ner stImmung*-= und unterstellt KST dabei den Wunsch mit *Oh-=ich möchte* (28) die Stimmung seiner Konfliktpartnerin verbessern zu wollen:

dich gerne wieder DAhinführen== (28) =*wo es dir vielleicht (.) BESser geht*, (29). Der Gedanke von KST wird so fortgeführt und erweitert. Außerdem präsentiert MSG ihren Beitrag durch die Personalpronomen *ich* (28), *dich* (28), *dir* (29) und *wir bEide* (31) aus der Perspektive von KST, als hätte dies auch so von KST formuliert werden können. So betont sie den kollaborativen Charakter im gemeinsamen Entwickeln und Hervorbringen des aktuellen Standes (vgl. Stokoe, Sikveland 2016, 107). Gleichzeitig markiert MSG in ihrer Reformulierung eine gewisse Vagheit durch die steigende Tonhöhe am Ende der *turn*-Konstruktionseinheit in Zeile 29. Das Bestätigungssignal <<p> *hm*-> in Zeile 30 zeigt, dass die Reformulierung von MSG an dieser Stelle für KST offensichtlich ratifizierungswürdig erscheint. Im Anschluss an den übergaberelevanten Punkt bestätigt KST den Beitrag, begründet außerdem den von MSG eröffneten Geltungsrahmen (34-41) und präzisiert anschließend die in der Reformulierung geäußerten Elemente zum subjektiven Erleben (42-48).

Auch Transkript 23 zeigt, wie sehr Reformulierungsverfahren für die mediiierende Person ein notwendiges Werkzeug darstellen, um die eigene person-orientierte Grundhaltung zu inszenieren. Inhalte, deren Urheberschaft sie beansprucht, können mit Hilfe von Reformulierungsverfahren als folgerichtige Schlüsse aus den Beiträgen der Konfliktperson präsentiert werden.

Insgesamt zeigen die Beispiele in diesem Abschnitt, dass die Übernahme der Autorschaft durch die Mediator*innen sowie deren Versuche, die Konfliktpersonen als Urheber*innen zu inszenieren, einer erfolgreichen Integration von Reformulierungsverfahren bedarf, in denen die mediiierende Person die Erlebniswelt der Konfliktperson wertschätzend als gemeinsames Wissen dokumentiert und allen Gesprächsbeteiligten zugänglich macht. Sie greift dabei einzelne Elemente und Sprachfiguren der Konfliktperson zirkulierend auf, teils umformulierend, teils erweiternd, um eigene Gedanken und Schlussfolgerungen anzubieten. So kann sie mit Hilfe der Reformulierung gezielt Aspekte verankern, die aus professioneller Perspektive einen inhaltlichen Fortgang verdienen und den thematischen Fokus in die jeweils gewünschte Richtung verschieben (vgl. Gülich, Mondada 2008, 88 f.). Beispielsweise greift die mediiierende Person bevorzugt subjektive und motivationale Elemente auf, um die Konfliktperson darin zu unterstützen, ihre Erlebniswelt in ihren emotionalen Zusammenhängen präziser ergründen und formulieren zu können.

VI.2.5 Reformulierungsverfahren zur Fixierung von Lösungen und Vereinbarungen

Die populärste Rezeption von Mediation ist die eines Verfahrens zur erfolgreichen Bearbeitung von Konflikten (vgl. Abschnitt II, S. 11). Das Herbeiführen von Lösungen wird dabei als ein zentraler Baustein betrachtet. Obwohl der person-orientierte Ansatz von der mediiierenden Person Zurückhaltung in der direktiven Steuerung anmahnt und ihr die für das Mediationsverfahren formulierten Prinzipien

Lösungsabstinenz nahelegen, offenbaren sich im Korpus Verfahren, die es der mediiierenden Person ermöglichen, den Lösungsprozess äußerst aktiv mitzugestalten.

Grundsätzlich inszenieren die Mediator*innen das Entwickeln von Lösungen als einen wesentlichen Bestandteil des Mediationsverfahrens, indem sie entsprechende Aufgaben explizit ankündigen und einführen, wie in Transkript 24, wo der Mediator Samuel Keller (MSK), nachdem er den aktuellen Stand des Prozesses darstellt, auf das weitere Vorgehen verweist und dabei der Suche nach Lösungsmöglichkeiten den Status einer eigenständigen Organisationsphase einräumt (05).

Transkript 24 – Fall 2 – 2. Sitzung

01 MSK: also wir sind (.) vom von der strukTUR her,
02 MKK: hm_[hm,]
03 MSK: [sind] wir gerade hier bei der klärung der intREssen,
04 °n ähm (.) vier und fünf wärn jetzt die nächsten PUNKte,=
→ 05 =nach lös_lö: _lösungsmöglichkeiten SUCHen,

Auch die weiteren Fälle des Korpus weisen, sofern der Mediationsprozess bereits so weit vorgegangen ist, eine von den Mediator*innen etablierte Phase auf, in der den Konfliktpersonen Raum eröffnet wird, Lösungsoptionen zu erarbeiten.

Im folgenden Transkript 25 etablieren die Mediator*innen kollaborativ die Aufgabe, Lösungen zu formulieren. Die Mediator*in MBM konfrontiert die Konfliktpersonen mit der Aufgabe, zu sammeln, was den Konfliktpersonen *vielleicht EINFällt*==was ihnen HELfen würde. (01, 02), während die Co-Mediatorin Katharina Seifert (MKS) diesen Vorschlag unterstützt und bekräftigt durch kurze zustimmende verbale Äußerungssignale: *hm_hm*, (04); [*ˈja_a*,] (05). Vor allem zeigt der weitere Verlauf des Ausschnitts, dass Reformulierungsverfahren eine wichtige Funktion bei der Fixierung der Vorschläge erfüllen.

Transkript 25 – Fall 3 – 2. Sitzung

→ 01 MBM: oder sammeln wir einfach mal was ihnen vielleicht EINFällt==
→ 02 =was
((MBM weist mit der Hand auf KGW, danach hält MBM beide Hände offen ausgestreckt vor der Brust, bewegt diese abwechselnd auf- und abwärts als würde sie zwei imaginäre Gegenstände abwägen; ca. 1.5 Sek.))
03 KTW: ((hustet))
04 MKS: hm_hm,
→ MBM: ihnen HELfen würde. [((lacht))]
05 MKS: [*ˈja_a*,]
((... ca. 00:02:15))

41 KGW: aber ich denk==ja, (-) so: (.) so ne dUmme idee IST das für
mich gAr nicht mal;
42 °h dass man sich wIrklIch (-) versucht halt EInen TAG in der
woche-
43 dass man halt vielleicht (.) Immer am wOchenanfang gUckt
halt wIE (.) wie sInd (.) wie ARbeiten wir jetzt==oder so;=
44 =wIE ham wir jetzt ne möglichkeit zuSAMMzufinden==ne,
45 °hh also ich denk SCHON dass das sInn macht==ja,
46 MBM: <<aufstehend> das würd ich auch EInfach mal so als iDEE->
47 MKS: ja==genau;
48 MBM: so ein paar RAHmen fassen;
49 (2.0)
50 KGW: das mUss man ja vielleicht auch nicht (-) zwingend zu HAUse
machen;
51 Eher vielleicht auch wIrklIch °h irgendwo was ESsen gehen;=
52 =oder SO was;=ne,=
53 MKS: [hm_hm,]
54 KGW: [=dass nicht] Irgendwie [jetzt vielleicht] zu HAUse-
55 MKS: [ja_a,]
56 (.)
57 KTW: das (-) dA bin ich OFfen;
58 also dA (.) dA hab ich EIgentlich jetzt [keine] ANsprüche;=
59 MKS: [hm,]
60 KTW: =ich kAnn mir das überall VORstellen;
61 (0.7)
62 Aber es is_s (.) tUt vielleicht GUT==
63 =wenn man jetzt nich im gewOhnten UMfeld is.=
64 =und da EIn[fach-]
65 MKS: [hm_]hm,
66 KGW: mhm;
67 KTW: schAfft man sich ja auch bewusst e RAUM;
→ 68 MKS: ((auf dem Stuhl sitzend; mit MBM Blickkontakt aufnehmend,
indem sie den Oberkörper um dreißig Grad, und den Kopf ca.
60 Grad nach hinten zu MBM wendet))
genAU;=Ungewohntes UMfeld?
69 (.)
70 vielleicht,
71 MBM: ((schreibt; ca. 2 Sek.)) ((schreibt weiter; ca. 20 Sek.))
→ 72 MKS: ((blickt zu KTW)) ESsen gehen,

73 einfach mal SO-
74 [bloß mal als-]
75 KGW: [((nickt))] hm_hm,
76 KTW: ja;
77 MKS: was (0.9) was käme ihnen da NOCH so (-) in den sInn,

In Transkript 25 ist nachvollziehbar, wie die Konfliktpersonen gemeinsam Lösungsmöglichkeiten entwerfen und weiterentwickeln. Die Konfliktperson KGW greift dabei einen Gedanken ihres Ehemanns KTW auf, den sie zunächst evaluiert (41: *so ne dUmme idee IST das für mich gAr nicht mal;*) und daraus anschließend den Vorschlag entwickelt, einen gemeinsamen Tag in der Woche zu etablieren (42-44). Sie beendet ihren Gesprächsbeitrag mit einer weiteren Bewertung dieser Idee (*also ich denk SCHON dass das sInn macht-*, 45) und wirbt danach noch um eine Bestätigung ihres Vorschlags mit dem abschließenden Rückversicherungssignal *ja*, (45).

Die Mediatorin MBM erhebt sich daraufhin und sieht sich offenbar genötigt, ihr Aufstehen vom Sitzplatz den Anwesenden zu begründen, indem sie erklärt, *so ein paar RAHmen fassen* (48) zu wollen, was ihre Co-Mediatorin MKS durch Zustimmungsbekundungen (*ja-=genau;*, 47) unterstützt. Die Mediatorinnen signalisieren an dieser Stelle Einigkeit über die nun folgenden Ziele, nämlich die formulierten Ideen und Vorschläge schriftlich zu fixieren. Die Mediatorin MBM geht daraufhin zum Flipchart und ergreift einen Stift.

Während MBM zum Flipchart geht, fährt KGW mit der Präzisierung ihres Vorschlags fort (50-54). Sie wird von MKS zur Fortführung ermuntert (55) und ihr Ehemann KTW signalisiert Einverständnis (*da bin ich Offen*, 57). KTW und KGW entwickeln den Gedanken gemeinsam weiter (58-67) bis schließlich MKS mit dem Bestätigungssignal *genAU*; (68) die Sprecherrolle beansprucht, vor allem aber ihren Gesprächszug als dritten Teil einer Sequenz inszeniert, mit dem sie die vorherigen Äußerungen als korrekte Vorschläge für die Aufforderung qualifiziert, Lösungsoptionen zu erarbeiten. Direkt daran anschließend greift sie ein Element aus den vorherigen Äußerungen der Konfliktpersonen heraus *Ungewohntes Umfeld?* (68). Diese Reformulierung ist durch ihre starke Reduktion als ein Hervorheben zu werten aus der Äußerung von KTW: *Aber es is_s (.) tUt vielleicht GUT-=wenn man jetzt nich im gewOhnten UMfeld is.* (62, 63). Anschließend wirbt MKS um Zustimmung mit *vielleicht*, (70) und kontextualisiert damit die Hervorhebung als ratifizierungswürdig. Für die Beteiligten scheint diese Ratifizierung durch den Beginn des Schreibens durch MBM erfüllt zu werden (72). Nach weiteren zwei Sekunden reformuliert MKS ein weiteres Element mit interrogativer Intonation (*ESsen gehen*, 73) wörtlich von KGW (51). Ihren Gesprächsschritt expandiert sie mit dem Angebot einer Erklärung (*einfach mal SO-*, 74), wie ihre vorherige Reformulierung zu verstehen ist. So kann sie nachträglich ihren Formulierungsvorschlag für das Flipchart rechtfertigen.

Insgesamt zeigt Transkript 25 exemplarisch, wie die Mediator*innen die Lösungsphase gemeinsam etablieren und dabei anschließend die Aufgaben verteilen. Während eine der Mediatorinnen die Verschriftlichung ausübt, bleibt ihre Co-Mediatorin in engem Kontakt mit den Konfliktpersonen und generiert die inhaltlichen Elemente, die zu verschriftlichen sind. Dafür werden vor allem Rephrasierungen und kurze Reformulierungen genutzt, in denen einzelne inhaltliche Elemente hervorgehoben werden. Die Reformulierung bleibt also nah am Bezugsausdruck. Die Präzisionsarbeit dient vor allem dem Rückversichern durch die Konfliktpersonen und setzt in der Regel lediglich eine Bestätigung relevant, die zum schriftlichen Fixieren der reformulierten Inhalte berechtigt.

Auch die folgenden Beispiele in den Transkripten 26 bis 30 zeigen, wie die Mediator*innen das hervorhebende Reformulieren nutzen, um Inhalte abzusichern und einen Zustand der Präzisierung zu forcieren, mit dem der aktuelle Stand auf wesentliche Punkte reduziert wird und in einer Verschriftlichung Gestalt findet.

Transkript 26 – Fall 5 (Ausschnitt aus Transkript 37, S. 196) – 2. Sitzung

01 MMH: wIE wollen sie DA: vorgehen.
02 (5.0)
03 KDN: also ich dEnk bei den BA:N:Ken?
04 °h isses inSOfern EInfacher,=
05 =wir ham den gleichen BANKer?
06 MMH: o[kay?]
07 KDN: [der die] objekte Alle KENNT,
08 KBH: <<all> und Alle finanZIERT hat.>
09 KDN: und Alle finanZIERT hat,
10 °h und dem man dAnn SAGen (-) mUss,
11 okAY? (0.9) [er]
12 KBH: [<<all> was sA]gen deine spezialIsten wenn das
verschrOt[tet wird>]
13 KDN: [er er mUss,]
14 genAU-
15 KBH: <<pp> ja;=so ein[fach.>]
16 KDN: [er m]uss die objEkte (1.2) beWERTen
lassen.
→ 17 MMH: also ihr [hAUspan]ker, (.)
18 KBH: [Also-]
19 KDN: hm_hm,
→ 20 MMH: bekommt den AUftrag [die objekte
21 KBH: [<<all> also ICH schreib ihn An.>

MMH: beWERTen zu lassen?]
22 KBH: ich ich ich] ich schreib ihm ne (1.2) Email?
23 KDN: hm_hm,
24 KBH: er soll aus sIcht der [(1.5) bAnk,]
25 [((Schreibgeräusche auf Flipchart))]
(weiter Schreibgeräusche auf Flipchart bis Zeile 35))
(5.0)

Die zweite Mediationssitzung des Falles aus Transkript 26 ist vorrangig von gegenseitigen Vorwürfen und immer wieder neu hervorgebrachten Darstellungen der jeweils subjektiven Perspektive auf die Problemlage geprägt. Die Repetition der Beschwerden lässt auf ein niedriges Niveau gegenseitiger Anerkennung der Erlebniswelten schließen (Splinter, Wüsthube 2005, 68). Die Beteiligten sind zwar grundsätzlich zu gegenseitigen Zugeständnissen bereit, allerdings wurden bislang noch keine Absprachen darüber getroffen, dies konkret zu realisieren. Hinzu kommt die fortgeschrittene Zeit: Die Sitzung dauert bereits über zwei Stunden und das Sitzungsende wurde kurz zuvor thematisiert. Die Beteiligten blicken also dem Ende der Sitzung entgegen. In diesem situativen Kontext beginnt Transkript 26 mit der Frage von MGF, wie die Konfliktpersonen in dieser Sache vorgehen wollen (01). KDN stellt diesen Punkt zunächst als leicht zu verhandelnden Gegenstand dar (04-05), auch KBH ergänzt im Wesentlichen die Informationen (08, 12), die jeweils von KDN bestätigt werden: In Zeile 09 durch Rephrasierung und in Zeile 14 mit dem Bestätigungssignal *genAU-*. Die beiden Konfliktpersonen entwickeln so die Übereinkunft, die Objekte von ihrem Hausbanker bewerten zu lassen (16).

Diese Aussage greift die Mediatorin MMH in ihrer anschließenden Äußerung auf (17, 20), die sie mit *also* zu Beginn als inhaltliche Bezugnahme markiert und in der sie den Kern nochmals reformuliert. Dabei nutzt sie vor allem lexikalische Elemente aus dem Bezugsausdruck wie *banker* (05), *objekte* (07, 16) und *beWERTen* (16), die sie in den Kern ihrer Aussage integriert. Noch während dieser Reformulierung fügt KBH überlappend an, dass er den Banker per Mail anschreiben werde (21, 22), womit er den reformulierten Inhalt weiter präzisiert und so bestätigt.

Diese Präzisierung wiederum bestätigt die Konfliktpartnerin KDN mit *hm_hm*, (23). Dass die Reformulierung aus der Perspektive der mediierenden Personen als gemeinsam anerkannter Stand bewertet wird, zeigen die kurz darauffolgenden Schreibgeräusche (25). Offenbar interpretieren die Mediator*innen darin eine Aussage, die geeignet erscheint, festgehalten zu werden.

Die Fortsetzung der Episode in Transkript 27 zeigt, wie nach etwa 5 Sekunden des Verschriftlichungsprozesses KBH einen Einwand initiiert: *schÄtzen lassen ist geFÄHRlich*; (26-38), der sich möglicherweise direkt auf die Verschriftlichung bezieht und die Kosten von Schätzverfahren thematisiert. Seine

Konfliktpartnerin KDN führt den Gedanken weiter und sieht ebenfalls die Notwendigkeit, eine möglichst realistische (56) und gleichzeitig finanziell moderate (57) Einschätzung des Immobilienwertes zu bekommen und sie äußert die Zuversicht, sich bei der Auswahl der Schätzpersion gemeinsam zu *Einigen* (59). Nach dem Gesprächszug in Zeile 62, in dem durch steigende Tonhöhenendbewegung keine eindeutige Rederechtabgabe von KDN signalisiert, aber durch eine Pause forciert wird (63), ergreift MMH das Rederecht (65). Diese Äußerung von MMH enthält wie die vorherige in Transkript 26 (17, 20) ein initial realisiertes *also*, das im Kontext der weitgehenden Übereinstimmungen der lexikalischen Elemente in dieser Äußerung auf die inhaltliche Kohärenz verweist. MMH greift hier (66-67) erneut den bereits in den Zeilen 17 und 20 reformulierten Inhalt auf und hebt zusätzlich einige Elemente hervor, die von KDN und KBH vorab formuliert wurden: einmal, *wer* die Email schreibt (*bErnhard*, 67), und welchen *Auftrag* der Hausbanker bekommt (*schÄtzer zu beAUftragen*, 67). MMH verdichtet also die Aussage um einige Präzisierungen. In der anschließenden *turn*-Konstruktionseinheit rephrasiert MMH den Beginn der Fokusakzentwortgruppe noch einmal lachend (68). KBH sieht im Lachen von MMH wohl die Kontextualisierung einer Ausdrucksschwierigkeit, die sich in der Wortwiederholung des Wortstamms *auftrag* im Fokusakzent und im Prädikat zeigt, da er direkt anschließend ein Formulierungsangebot mit einem anderen Verb präsentiert (69).

Transkript 27 – Fall 5 (Ausschnitt aus Transkript 37, S. 196) – 2. Sitzung

26 KBH: schÄtzen lassen ist geFÄHRlich;=
((...))
42 KBH: da [gibt es nämlich] AUch den den den klEInen und den (--)
43 KDN: [vielleicht-]
LANGen weg; (-)
44 [meine ich;]
((...))
59 KDN: °h da können wir uns ja dann drüber EInigen und sAgen KOMM,
60 °h das EINmal ist das in ORDnung,
61 es ist Immer noch billiger wie EINer aufm fraue freien
MARKT,=
62 =aber wir hAm ne °h reaLIStischere EInschätzung,
63 (1.5)
64 [WEIß nich;]
65 MMH: [okay;]
→ 66 also sie- (-)
→ 67 bErnhard schreibt eine email an den hAUSbanker
mit dem !AUF!trag (0.9) einen (1.2) schÄtzer zu beAUftragen-
→ 68 <<lachend> hm;=mit dem AUFtrag;> (-)
69 KBH: soll sich das soll sich das An (-) ANgucken,=

Im Anschluss leisten die Mediator*innen gemeinsam mit den Konfliktpersonen weitere Präzisionsarbeit (siehe Transkript 28). Die Mediator*innen nutzen dabei wiederholt das hervorhebende Reformulieren und konkretisieren so sukzessive die zwischen den Konfliktpersonen verhandelte Vereinbarung, die am Flipchart schriftlich festgehalten wird. In Transkript 28 sehen wir zunächst, wie KBH erneut seine Befürchtung darüber auszudrückt, dass das Beauftragen eines Schätzverfahrens erhebliche Kosten verursachen kann. Während MMH KBH zur Fortsetzung des Rederechts mit Hilfe des Rezeptionssignals *ja*, ermuntert (77), interveniert ihr Co-Mediator MGF (78) und erhebt Anspruch auf das Rederecht. Die Redeübernahme erhält zusätzlichen Nachdruck durch die im Vergleich zur Vorgängeräußerung erhöhte Lautstärke. Mit *mir schEInt sie haben da eine klAre VORstellung*; (78) kontextualisiert er die wiederholte Einschätzung von KBH, dass sich Schätzverfahren als kostenintensiv entpuppen können, als vollständig. Die Mediatorin MMH bestätigt diese Bewertung mit *ja=gut*- (79) und hebt ein drittes Mal den Kern des gegenwärtigen Standes reformulativ hervor: *bErnhard schreibt eine email an den hAUsbanker wegen SCHÄTZung*. (80). Wie die beiden vorherigen Reformulierungsverfahren (Transkript 26, 17-20; Transkript 27, 66-67) ist auch diese Reformulierungsäußerung sehr kurz gehalten und trägt im Wesentlichen die bereits etablierten lexikalischen Elemente. Vor allem erkennt MMH das von KBH vorgetragene Kostenproblem an und vermeidet den Begriff der Beauftragung. Die daran anschließende Äußerung von KBH (81) ist zwar weitgehend unverständlich. Der Anfang *und da* (81) lässt allerdings auf einen inhaltlichen Anschluss an den Reformulierungsbeitrag schließen und kann so als implizite Bestätigung verstanden werden.

Transkript 28 – Fall 5 (Ausschnitt aus Transkript 37, S. 196) – 2. Sitzung

69 KBH: soll sich das soll sich das An (-) ANgucken,=
70 =was ich was ich äh FRAGe,=
71 =soll °hh zu nem MODus kommen==
72 =das wi damIt wir zu einem realistischen PREIS kommt,
73 der für Uns möglichst kostenneutral erMITtelt wird;
74 (1.9)
75 weil sOnst,
76 °h wenn ich sAg ich be!AUF!trage den,
77 MMH: ja,
78 MGF: <<f> mir schEInt sie haben da eine klAre VORstellung;>
→ 79 MMH: ja=gut==<<all> dAnn LASSen wir es so,=
→ 80 =bErnhard schreibt eine email an den hAUsbanker wegen> (.)
SCHÄTZung.
81 KBH: und da ((unv., ca. 1 sek)) [((weiter unv., ca. 1 sek))]
82 [((Schreibgeräusche))]

((weiter Schreibgeräusche bis Zeile 85))

Das daran anschließende Transkript 29 bildet einen Ausschnitt ab, der eingeleitet wird durch eine Nachfrage nach dem konkreten Vorgehen (83-87), das heißt, wie der Auftrag nach Bekanntgabe der voraussichtlichen Kosten des Schätzverfahrens von den Beteiligten ausgelöst werden soll. Die Frage eröffnet das Organisationsmuster *Nachforschung* (vgl. Abschnitt VI.1.1.1, S. 100 f.), das KBH zu einer konkreteren Beschreibung des Vorgehens nötigt (88-101). KBH's Antwort kennzeichnet MGF im Anschluss mit dem Bestätigungssignal *Okay*; (102) als angemessen und durch die Dritt-Position der Bestätigung wird die Fragesequenz zunächst als abgeschlossen markiert. Direkt daran anschließend eröffnet MGF erneut eine Reformulierung, in der die Entscheidung, unter welchen Bedingungen KBH seine Ehefrau KDN informiert, in Kürze hervorgehoben und zusammengefasst wird (102-103). Auch diese Reformulierung besticht durch ihre Kürze und Klarheit. MGF strukturiert den Gedanken sehr prägnant, orientiert sich dabei an dem argumentativen Muster von KBH und überträgt die Kausal-Struktur (*wenn-dann*, 92-93) in die Bearbeitung. Die lexikalischen Elemente werden in der Bearbeitung leicht umformuliert, bleiben aber sehr nah am Bezugsausdruck. Die von KBH genutzten Bezeichnungen *finAnzaufwändig* (92), *lÄcherlichgrenze* (99) transformiert MGF in *kleIner betrag* (102) und *relevAnter betrag* (103), die Bezeichnung *vorher ABklären* (93) wird umformuliert in *RÜCKsprache* (103). Das Erfüllen einer Ratifizierung setzt MGF selbst außer Kraft, indem er eine mögliche Übernahme von KBH nicht abwartet und stattdessen die Frage an KDN richtet, ob dies in ihrem Sinne sei (104). Erarbeitete Elemente als Ausgangspunkt einer Frage an die Konfliktpartner*in zu nutzen, wird in der Mediations- und Fachliteratur zur Gesprächsführung auch als *Dialogisieren* bezeichnet (vgl. Thomann 2007, 450 Thomann 2012, 148 f.).

Transkript 29 – Fall 5 (Ausschnitt aus Transkript 37, S. 196) – 2. Sitzung

83 MGF: wAs mir jetzt noch NICH ganz klar is is-
84 °h wenn die jetzt ne aussage MACHT, (0.8)
85 klAr==gebÜhrn sO und SO, (0.9)
((Ende der Schreibgeräusche))
86 <<all> beAUftragen sie das dann?=
((...))
92 i wenn so sobAld irgendwelchen finAnzaufwändig ist==
93 =dann werden wir das erst mal vorher ABklären;
94 ob wir das MACHen können.
((...))
99 KBH: aber irgendwAnn ist dann die lächerlichgrenze RUM,
100 und dEswegen kAnn ich jetzt da nicht sAgen jA oder (-) NEIN-
101 WEIß nicht- (-)

→ 102 MGF: Okay;=°h also wenn es ein klEIner betrag ist (-) dann
entscheidet BERNhard das,=
→ 103 =und wenns n (-) relevAnter betrag ist gibts RÜCKsprache;
104 Ist das in ihrem SINne?

Im weiteren Verlauf (vgl. Transkript 30) sehen wir, wie KDN erneut ihre Forderung nach Teilhabe vorträgt in der Äußerung, eine Kopie der Mail zu erhalten zu wollen (105-107), was KBH anschließend zusichert (*ja kein [proBLEM.]*, 109). Und sie bekräftigt diesen Anspruch abermals, indem sie überlappend auf seine Bestätigung die Begründung anfügt [*da(.)mit*] *ich wEIß [was du ihn] FRAGST?* (110). Die Mediatorin MMH signalisiert noch während dieser Begründung die Kenntnisnahme ihres Wunsches. Sie realisiert zunächst überlappend den Vorschlag [*ins ceCE?*] (111) und anschließend die Bestätigung *hm_[hm,]* (111), mit der sie sich einerseits selbst als Rezipientin ihres Vorschlags inszeniert und andererseits KDN zum Weitersprechen animiert. KDN bestätigt den Vorschlag ebenfalls (113) und fährt nach einer Pause fort, das Prozedere zur Integration des Schätzverfahrens nochmals detailliert zu skizzieren (115-137).

Beim Erreichen der besonders hervorstechenden Redeübergabe relevanten Stelle durch die terminale Intonation in Zeile 137 übernimmt MMH das Rederecht und realisiert abermals eine hervorhebende Reformulierung (138). Dieser Reformulierungsbeitrag ist sehr kurz – er besteht lediglich aus einer einzigen *turn*-Konstruktionseinheit. Er wird mit dem Indikator *also* initiiert und beinhaltet im Wesentlichen die von den Konfliktpersonen angebotenen lexikalischen Elemente. Durch die Kürze und die tief-fallende intonatorische Tonhöhenendbewegung erhält sie einen besonders prägnanten und abschließenden Charakter.

Transkript 30 – Fall 5 (Ausschnitt aus Transkript 37, S. 196) – 2. Sitzung

104 Ist das in ihrem SINne?
105 KDN: °h ähm- (-) also Ich möcht gern- (-)
106 hm ich möcht gern (.) in ceCE gesetzt werden?=
107 =auf auf die Email?=
108 =ich möcht sie gern AUCH sehen?
109 KBH: <<pp> ja kein [proBLEM.]>
110 KDN: [da(.)mit] ich wEIß [was du ihn] FRAGST?
111 MMH: [ins ceCE?]
112 hm_[hm,]
113 KDN: [ja], [(--)]
114 [((Schreibgeräusche))]
[((weiter Schreibgeräusche))]
115 [und äh (0.6) dann soll (1.8) er EInfach sAgen] (2.0) bei
der rückmeldung==
116 =die KLEIne schätzung kostet,=

117 =oder DIESeS schätzverfahren kOstet==
 ((...))
135 KDN: [°hh] dAs sind die zwei UNterschiede,=
136 =das sind sie in der °h in der realIstischen
 beTRACHTungsweise,=
137 =und dA KOSTets.
→ 138 MMH: also die endgültige beAUftragung der schätzung wird zwischen
 ihnen ABgespröchen.
139 KBH: ja--so MACHen wirs.
140 KDN: [mhm_mhm,]
141 MMH: [ja;]
142 ((Schreibgeräusche))

In ihrer aphoristischen Form, mit der MMH auf die zu Beginn der Episode gestellte Frage Bezug nehmend (Transkript 26, 01) das Ergebnis präsentiert, erfüllt die Reformulierung in Zeile 138 (Transkript 30) gleichzeitig die Bedingungen, als erster Teil einer Sequenz abschließenden Abfolge zu fungieren (vgl. Schegloff 2007, 186 f.). Im Anschluss zeigen beide Konfliktpersonen die relevant gesetzte präferierte Folge und ratifizieren den Reformulierungsbeitrag (139 und 140). Zunächst bestätigt KBH etwas ausgedehnter mit *ja--so MACHen wirs.* (139), danach KDN mit *mhm_mhm*, (140). Einerseits berechtigt dies die Mediator*innen zur Verschriftlichung des Ergebnisses (142), und andererseits erfüllen die Konfliktpersonen so den zweiten Teil der Sequenz abschließenden Abfolge, indem sie ihr Einverständnis mit der initiierten Handlung anzeigen. An den kollaborativen Gesprächszug von KBH anschließend (139) und überlappend zum Bestätigungssignal von KDN (140) realisiert MMH als Initiatorin der Sequenz abschließenden Abfolge den dritten Teil, mit dem sie diese Sequenz beendet (vgl. Schegloff 2007, 187).

Die Episode in den Transkripten 26 bis 30 illustriert beispielhaft, wie die Beteiligten mit Hilfe von Hervorhebungen die in Zeile 01 (Transkript 26) gestellte Aufgabe abschließen und einen Zustand der Präzisierung erreichen, mit dem der aktuelle Stand auf wesentliche Punkte reduziert wird und in einer Verschriftlichung Gestalt findet. Die mediierenden Personen arbeiten in diesem Ausschnitt insbesondere mit Reformulierungsverfahren, die in äußerst kurzen Gesprächsbeiträgen eingebettet sind. Das erhöht die Prägnanz und Klarheit dieser Reformulierungsbeiträge. In der Regel enthalten die Reformulierungen, mit denen Vereinbarungen festgehalten werden, lexikalische Elemente aus den Äußerungen der Konfliktpersonen, wodurch sie eindeutig als paraphrastische Verfahren kontextualisiert und bestimmte Teilaspekte hervorgehoben und präzisiert werden. Die mediierenden Personen bieten dabei keine vertiefenden Details oder erweiternden Elemente an, sondern fokussieren ausschließlich

die von den Konfliktpersonen explizit bereitgestellten propositionalen Inhalte. Außerdem orientieren sie sich inhaltlich nah an der eingangs aufgeworfenen Frage (01) und konzentrieren sich ausschließlich auf die Details, die den konkreten Ablauf des gemeinsamen Vorgehens betreffen. Gemeinsam mit den Konfliktpersonen entwerfen die Mediator*innen so Verhandlungsergebnisse, die den Konfliktpersonen eine Grundlage zur Handlungsorientierung für die unmittelbare Zukunft, d. h. mindestens bis zur nächsten Mediationssitzung, bietet. In diesem Fall konkretisieren die Mediator*innen gemeinsam mit den Konfliktpersonen die Teilaspekte *wer macht was* und *wann* unter *welcher* Voraussetzung.

VI.2.6 Reformulierungsverfahren zur Vorbereitung von Lösungen und Vereinbarungen

Grundsätzlich können Handlungen, mit denen die Mediator*innen die Konfliktpersonen in Richtung Lösungsfokussierung zu beeinflussen versuchen, während des gesamten Mediationsprozesses eingeleitet werden. Bereits Stokoe und Sikveland (2016, 104 f.) zeigen in ihrer Studie, wie sich Mediator*innen aktiv an einem Lösungsprozess beteiligen, teilweise gar ihre Lösungsabstinenz aufgeben und eigene Lösungsvorschläge einbringen. Für gewöhnlich werden diese Vorschläge subtil in den Prozess eingearbeitet. Vor allem den Reformulierungsverfahren kommt bei der Vorbereitung der Lösungsvorschläge eine fundamentale Rolle zu (Stokoe, Sikveland 2016, 111). Die Prinzipien dieser Vorgehensweise können auch in den Transkripten 31-33 nachvollzogen werden.

Transkript 31 – Fall 5 – 2. Sitzung

- 01 KDN: ich habe die die informationen zu den zu den objekten
nich-
- 02 MGF: HÄTten sie sie gern,
- 03 KDN: ja,=DAS ist der punkt-
- 04 Ich weiß noch nicht einmal wo lippetal ist;
- 05 abgesehen <<rall> also net wege der LANDkarte,>
- 06 sondern °h wo die wohnung is,
- 07 wie groß sie is,
- 08 wann sie erworben is,
- 09 ich [WEIß das alles] gar net;
- 10 MGF: [((hustet))]
- 11 KDN: °h ich kenn keine quadratmeterzahl,
- 12 °h wie kann ich nach was gucke was ich nicht WEIß;=
- 13 =ich weiß [wie Ungefähr]
- 14 MGF: [das können]sie nich.
- KDN: wie wie groß das HAUS is,
- 15 also wann es ähm wann der grundge hAUSgrund geKAUFT,
- 16 ANfang bau weiß ich,

17 ENde bAU wEiß ich-

18 Ungefähr dreIhundertfuffzig quaDRATmeter,

19 °h äh Umbau der RAHmen äh AUch Ungefähr,

20 und s GRUNDstücksgröße;

21 °h dAs ist aber dAs was ich so noch aus dem KOPF raus hab;

22 °h KLINGenthal hab ich nur °h f_Anzahl der zImmer,

23 (0.7)

24 KBH: <<pp> j[a, KEIN problem,>]

25 KDN: [und das (.)]ich hAb (.) das ist der PUNKT,=

26 KBH: [<<p> ich hab KEIN problem,>]

27 KDN: [=warum ich auch °h] am Anfang mich sehr SPERre,

28 ich hAbe (.) kEIne (.) Ahnung von den DINGen,

29 °h worüber wOnach soll ich SUCHen==

30 =wenn ich nicht wEiß mit WAS;

→ 31 MMH: mhm_mhm,=sIE sagen Is kein proBLEM,

32 KBH: ist KEIN

→ 33 MMH: das hEißt sie

 KBH: problem-

 MMH: wären bereit es

 zuSAMMzustellen==

→ 34 =und (-) ihrer frAU zu GEBen;

35 KBH: überhAUpt gar kein AKT;

Transkript 31 (s. oben) und Transkript 32 (s. unten) zeigen zwei kurz hintereinander liegende Ausschnitte aus Fall 5. In Transkript 31 beschwert sich die Konfliktperson KDN darüber, dass sie keine spezifischen Kenntnisse über die gemeinsamen Immobilien habe (01, 04-09, 11-22). Darin steckt der im Verlauf der Sitzung mehrfach hervorgebrachte Vorwurf an ihren Ehemann Bernhard Höweler (KBH), er halte ihr Informationen zu den in der Ehegemeinschaft befindlichen Immobilien vor. Die Kenntnis über den eigentlichen Wert der Güter stellt aus ihrer Sicht eine wesentliche Voraussetzung dar, um über deren Aufteilung mit ihrem Ehemann auf Augenhöhe verhandeln zu können. Und ein wesentlicher Aspekt ihres Ärgers und ihrer Ohnmachtgefühle bestehe darin, dass sie in dieser Sache von den Informationen ihres Ehemannes abhängig ist. Schließlich wird ihr so die Möglichkeit verweigert, den Wert der gemeinsamen Immobilien zu erraten, geschweige denn präzise zu ermitteln. Dies ist auch der Grund, weshalb sie vor kurzem Klage in dieser Sache eingereicht hat. Ihr Ehemann KBH wiederum sieht sich durch die Klage mit dem Rücken an die Wand gestellt und hat die Herausgabe der Daten zu Beginn der Sitzung an die Bedingung geknüpft, zuvor das Verfahren gegen ihn einzustellen.

Ihr Redebeitrag erreicht in Zeile 22 zwar keinen übergaberelevanten Punkt aufgrund der steigenden Intonation, doch die relativ lange Pause von 0,7 Sekunden (23) mobilisiert ihren Ehemann zu einer sehr leise realisierten Reaktion: *j[a, KEIN problem*, (24). Dass KDN ihr Rederecht nicht an KBH abgeben möchte, zeigt ihr überlappender Gesprächszug, mit dem sie ihr Rederecht zu behaupten versucht (25). Auch im Anschluss an Zeile 25 versucht KBH das Rederecht von KDN zu übernehmen, obwohl KDN auch hier keinen übergaberelevanten Punkt markiert. Während KBH seine Aussage erneuert (26), behauptet KDN ihr Rederecht und erneuert ihren bereits vorgetragenen Vorwurf, keinen Zugang zu Informationen über die gemeinsamen Immobilien zu haben (28-30). Nachdem sie mit der fallenden Intonation am Ende ihre Rederechtabgabe in Aussicht gestellt hat, schließt die Mediatorin MMH ein Bestätigungssignal an und formuliert direkt im Anschluss den Beitrag *sIE sagen Is kein proBLEM*, (31). Diese Äußerung ist eindeutig als Reformulierung gekennzeichnet durch den Reformulierungsmarker *sIE sagen* sowie die Nähe zum Bezugsausdruck in den Zeilen 24 und 26. Die anschließende Bekräftigung von KBH *ist KEIN probleM*- (32) lässt darauf schließen, dass MMH mit ihrer Reformulierung offensichtlich eine Ratifizierungspflicht relevant gesetzt hat und somit in den Raum stellt, ob die Aussage *KEIN problem* (24, 26) als Kooperationsangebot an KDN zu verstehen ist. Eröffnet wird die Ratifizierungsaufforderung durch die Frageintonation der Reformulierung sowie durch die Betonung auf dem Personalpronomen *sIE* (31).

Bereits kurz nach Beginn des Gesprächsschritts von KBH in Zeile 32, nachdem der Fokusakzent auf eine erneute Wiederholung der Aussage *ist KEIN problem*- schließen lässt, startet MMH in ihrem Gesprächszug mit der Präsentation eines Lösungsangebots (33). Darin hält sie zwei konkrete Handlungsschritte für KBH bereit, nämlich die Daten erstens *zuSAMMzustellen*- (33) und zweitens seiner *frAU zu GEBen*; (34). Nach der von der Konfliktperson ratifzierten Reformulierung wird also im Anschluss ein Lösungsvorschlag präsentiert, der sich aus der Aussage *KEIN problem* (24, 26) ableiten lässt, in dieser Form vorher allerdings nicht von den Konfliktpersonen geäußert wurde.

Ähnlich wird ein Lösungsvorschlag auch im nächsten Transkript 32 in den Prozess eingebettet. Darin erhebt KDN erneut den Geltungsanspruch, dass sie ohne Informationen keine Rückschlüsse auf den Wert der gemeinsamen Immobilien ziehen kann (01). Anschließend beschreibt sie die Möglichkeit, anhand dieser Informationen einen Vergleichswert mithilfe von *IMmoscout* zu ermitteln (04-10), um schließlich zum wiederholten Male ihre Forderung zu artikulieren, einen Blick auf die Daten werfen zu können (24-26). Ihre prinzipielle Bereitschaft zur Zusammenarbeit (und ein Ruhen der Klage) bietet sie in den Zeilen 30-34 erneut an. An dieser Stelle interveniert der Mediator Gerhard Fiener (MGF) mit der Reformulierung *Ohne daten KÖNnen sie das nicht*; (35), mit der er den Kern ihres Problems hervorhebt. Die Reformulierung ist vor allem aufgrund ihrer semantischen Nähe zur Vorgängeraußerung

als solche erkennbar. Als potentielle Reformulierung wird die Äußerung vor allem durch die Integration des Personalpronomens *sie* in Zeile 35 gekennzeichnet, mit dem MGF einen Bezug zur Erlebniswelt von KDN herstellt und auf einen expliziten Verweis zur Kennzeichnung der Äußerung als Reformulierung verzichten kann.

Sein anschließend wahrnehmbares Luftholen signalisiert den Beteiligten, dass er sein Rederecht weiter beanspruchen möchte. Und schließlich fährt er mit der Frage *wAs genau HÄTten Sie gern;* (36) fort, die geeignet erscheint, KDN in Richtung einer möglichen Lösung zu lenken. MGF erkennt also in einem ersten Schritt durch die Reformulierung das Problem von KDN an, und legitimiert damit den nachfolgenden Schritt: die Suche nach einer konkreten Handlungsoption für dessen Beseitigung. Eine mögliche Antwort auf die von ihm gestellte Frage präsentiert MGF anschließend selbst (*kopie der gesamten AKte über das haus-*, 37). Dieser Vorschlag bildet nur den ersten Teil seines Angebots ab. Mit dem nächsten Gesprächszug (*[oder ne EXcelta]belle-*, 39) signalisiert MGF, dass seine Vorschläge ein breites Spektrum im Arbeitsaufwand abbilden, mit dem der Informationsvorsprung von KBH ausgeglichen werden kann. Der Mediator MGF mag damit die Auseinandersetzung der Konfliktpersonen forcieren, was nun konkret zu tun ist. Doch noch während er seinen zweiten Vorschlag präsentiert, kommt KBH einer möglichen Ratifizierung durch KDN mit der ablehnenden Emphase: *[um gOttes willen;]* (38) zuvor. Weil KBH seinen Einwand ob des Arbeitsaufwands bekräftigt (40, 42), sieht sich MGF offenbar im Nachhinein genötigt, sich für die Formulierung seiner Vorschläge zu rechtfertigen. Er löst dies, indem er seine Vorschläge als Frage klassifiziert, auf die die Konfliktperson KDN eine Antwort haben möchte (43, 44).

In Transkript 31 wird also zunächst mit einer Reformulierung ein Einverständnis über eine Situationsannahme geschaffen, die verbesserungswürdig erscheint. Die nachfolgend präsentierte Option wird als logische Schlussfolgerung dargestellt, die von den Beteiligten hätte geäußert werden können. In diesem Beispiel wird der Lösungsvorschlag der medierenden Person allerdings von einer Konfliktperson abgelehnt.

Transkript 32 – Fall 5 – 2. Sitzung

01 KDN: ich KANN halt (.) von nIx gUcken;=
02 =weil °h ist KEIN thEma-
03 °h das man dAnn sa dAnn (.) sagn_mo mal unter den be (.)
geGEBenheiten;
04 also ich mein ich hab auch ne wohnung geSUCHT,=
05 =über über IMmoscout,
06 °h dAnn kannst du_s (.) eingeben,
07 das ist ne sAche von ner STUNde,=

08 =wo du_s mal [kurz] RUNterlädst,=
09 KBH: [ja-]
10 KDN: =und dann hAst du RElativ (-) [gUte] zAhlen;
11 KBH: s_is [einfach.]

 ((..., ca. 30 Sek.))
24 KDN: [ich] ich wIlls nur als (.) ich möchte einfach alle
 möglichkeiten mal ANgucken,
25 °h und sagen okAY;
26 °h wEnn ich die ↑`DAten hab- (.)
27 kann ich auch GUCKen helfen;
28 (1.0)
29 MGF: gUt;
30 KDN: und dAnn kann ich mich auch GERN mit dir an einen tErmin
 setzen und sagen==
31 =ich hab DIS was ist dIs,=
32 =wiesO sie so weit auseinANder,=
33 =oder nEE==PASST,
34 °h FEIN;
→ 35 MGF: Ohne daten KÖNNen sie das nicht;
→ 36 °hh wAs genau HÄTten sie gern;
→ 37 °h kopie der gesamten AKte über das haus-
38 KBH: [um gOttes willen;]
→ 39 MGF: [oder ne EXcelta]belle-
40 KBH: das mach ich lieber NICHT;
41 MGF: [i_i]
42 KBH: [das ist] sOn riesen [STAPel;]
43 MGF: [ich ich] FRAG jetzt ja nur,=
44 =was sie haben WILL;
45 KBH: ((lacht)) gut-

Ähnlich verfahren die mediierenden Personen im nächsten Transkript 33. Es zeigt einen Ausschnitt aus Fall 2 zwischen den beiden Konfliktpersonen Cornelius Falk (KCF) und Susanne Richter (KSR). Die beiden beschreiben kurz vorher übereinstimmend, ein besonders schwerwiegender Konfliktpunkt ihrer Beziehung liege in der Tatsache begründet, dass sich beide Konfliktpersonen gegenseitig häufig mit ihren Entscheidungen vor vollendete Tatsachen stellen. Reaktionen darüber fallen in der Regel sehr heftig aus und werden begleitet von lauten Auseinandersetzungen. Beide beklagen, dass sie trotz größter Anstrengungen diesen Kreislauf zu durchbrechen kaum in der Lage sind. Allerdings wird der Punkt, an dem die Frustrationstoleranz überschritten wird, in vielen Fällen jeweils unterschiedlich wahrgenommen. Transkript 33 beginnt an einer Stelle, an der KCF den Motor des Konflikts aus seiner

Perspektive schildert und die Ursache insbesondere darin identifiziert, dass ein Vorschlag der anderen Person häufig als endgültige Entscheidung wahrgenommen werde (01-13).

MSK übernimmt das angebotene Rederecht und beginnt seinen Redebeitrag mit *sozusagen* (14), womit er diesen als Reformulierungsvorschlag kontextualisiert, als Beitrag, der einen formulierten Verstehensvorschlag bereithält. Seine Formulationsleistung zögert MSK mit dem kurzen Einatmer und dem Verzögerungssignal *ähm* noch etwas hinaus (14). KCF erkennt die Notwendigkeit zur Ratifizierung der Reformulierung an und erfüllt die relevant gesetzte Erwartung mit dem Bestätigungssignal *[ja-]* (16) im Anschluss an das erste Prädikat. Für KCF ist in diesem Moment noch nicht ersichtlich, dass MSK den Gesprächsschritt noch mit dem Zusatz *[und] empfangen* verlängert. MSK wiederum signalisiert durch steigende Endmelodisierung und hörbares Einatmen (15), dass er das Rederecht nach diesem Gesprächsschritt fortsetzen möchte.

Transkript 33 – Fall 2 – 2. Sitzung

- 01 KCF: ich finde es ist nicht klar trennbar in aller regel;
02 also wenn (1.0)
03 i_ich sprech jetzt mal für MICH nur,=
04 =wa_wahrscheinlich ist es andersrum auch so;
05 °hh aber wenn ich irgendwie ne idee hab==
06 =oder sag==nö==das könnte man so und so machen,
07 °h könnte ich so und so machen,
08 °h ähm dann kommt das glaube ich oft so rüber als ob ich das
schon so entschieden hätte;=
09 =also also ich (--)
10 oder vielleicht entscheide ich es dann quasi im kopf schon
so==
11 =ohne mitzudenken dass es eine gemeinschaftsentscheidung (.)
sein müsste;=oder [so-]
12 MSK: [hm-] hm-
13 KCF: also ich glaub dass das (.) durcheinanderfliegt bei uns oft;
→ 14 MSK: sozusagen °h ähm die zeichen sind nicht eindeutig,=
→ 15 =die sie dann gegenseitig senden [und] empfangen,
16 KCF: [ja-]
→ 17 MSK: °hh öh wäre es günstiger wenn es eindeutige zeichen
[geben würde?]
18 KCF: [auf jeden] fall==ja-

Auch in Transkript 33 fügt die medierende Person an die Reformulierung (14, 15) einen Gesprächsschritt an, in welchem eine mögliche Lösung des Problems präsentiert wird (17). Die Reformulierung

erfüllt so eine elementare Vorbereitungsfunktion. Die mediierende Person designt die Reformulierung in einer Weise, mit der die in der anschließenden Frage angebotene Option als logische Schlussfolgerung dargestellt wird. So kann die mediierende Person trotz ihres Selbstverständnisses, welches sie zur Einhaltung bestimmter Prinzipien wie der ihr auferlegten Lösungsabstinenz verpflichtet, Lösungsvorschläge unterbreiten. Dass die mediierenden Personen Lösungsvisionen erzeugen, realisieren sie also weniger durch die Einzigartigkeit und die Originalität eines Vorschlags oder einer Frage, sondern vielmehr durch deren Vorbereitung in Gestalt von Reformulierungsverfahren.

VI.3 Zusammenfassung

Die vorherigen Abschnitte dieses Kapitels zeigen, wie die Mediator*innen Reformulierungsverfahren nutzen, um eine Vielfalt an Aufgaben zu bearbeiten, mit denen sie im Laufe des Mediationsprozesses konfrontiert werden. In den ersten beiden Abschnitten werden die beiden Verfahren Hervorheben (vgl. Abschnitt VI.2.1, S. 123) und Umformulieren (vgl. Abschnitt VI.2.2, S. 126) und die damit eingelösten Aufgaben miteinander kontrastiert. Das Hervorheben dient dem Kennzeichnen, Präzisieren und Fixieren spezifischer Inhalte im Mediationsprozess. Das Umformulieren erfüllt dagegen verstärkt die Aufgabe zur Klärungsarbeit der Sichtweisen der Konfliktpersonen, indem der Inhalt strukturiert aufbereitet, reduziert, teilweise variiert und erweitert wird. Die Konfliktperson wird dadurch implizit aufgefordert, ihre eigene Sichtweise zu konkretisieren, die von ihr entworfenen Geltungsansprüche zu begründen und nachvollziehbar zu erklären.

Gerade aufgrund der spezifischen Erwartungen, die von den Reformulierungsverfahren Hervorheben und Umformulieren relevant gesetzt werden, können Reformulierungsverfahren von den Mediator*innen genutzt werden, um Prozessaufgaben herzustellen. Sie stellen ein geeignetes Mittel dar um makrostrukturelle Aufgaben zu etablieren, insbesondere wenn der Mediationsprozess als Abfolge strukturierter Handlungsaufgaben verstanden wird (vgl. Abschnitt II.3.1, S. 20). So werden die Konfliktpersonen mit Hilfe des Hervorhebens darin unterstützt, ihre Perspektive auf den Konflikt *darzulegen* und mit Hilfe des Umformulierens die jeweiligen Perspektiven zu *vertiefen* (vgl. Abschnitt VI.2.3, S. 132).

In der Darstellungsphase beispielsweise, also zu Beginn des Mediationsprozesses, nutzen die Mediator*innen vorrangig Reformulierungsverfahren, die eine hohe lexikalisch-semantische Nähe zu den Bezugsausdrücken aufweisen. Die mediierende Person wählt dafür einige wenige Inhalte aus dem Bezugsausdruck aus und fokussiert (und reduziert) so den Blick auf bestimmte Aspekte, die die Konfliktperson systematisch mit Hilfe einer Anordnung in Differenz-Äquivalenz-Struktur an den für die

Fortführung der Erzählung inhaltlich relevanten Punkt führen. Durch dieses Hervorheben wird die Konfliktperson zur Wiederaufnahme des Rederechts ermuntert. Ihr wird systematisch die Möglichkeit angeboten, an dem vorher beendeten Punkt fortzufahren und die thematische Ausrichtung eigenverantwortlich zu gestalten und darzustellen.

Bei Fortschreiten des Prozesses erweitern die Mediator*innen zunehmend das Repertoire an Reformulierungsverfahren und integrieren sukzessive Reformulierungen, mit deren Hilfe sie Inhalte variieren und expandieren. So können die mediierenden Personen einerseits verstärkt Einfluss auf die thematische Steuerung des Prozesses ausüben und andererseits die Voraussetzungen erarbeiten, Elemente aus eigener Autorschaft in den Prozess zu integrieren und die Erlebniswelt der Konfliktpersonen zu ergründen (vgl. Abschnitt 0, S. 142). Die Mediator*innen greifen teilweise neue Gedanken auf, inszenieren dabei die Konfliktpersonen allerdings als deren Urheber*innen. Auf diese Weise können sie den Bezugsausdruck bearbeiten und verändern sowie den Sinngehalt begrenzen, verschieben und erweitern. Sie transformieren fortwährend den „aktuellen Stand“ im Gespräch (Garfinkel, Sacks 1970, 350).

Grundsätzlich sind die Mediator*innen bemüht, die elaborierten Inhalte in eine Form zu überführen, in der sie für das Interaktionsgedächtnis konserviert bleiben und gesichert werden. Fortwährend können sie hierzu auf Reformulierungsstrategien zurückgreifen, mit denen die Beteiligten zum Abschluss von (Zwischen-)Ergebnissen und Vereinbarungen befähigt werden (vgl. Abschnitt VI.2.5, S. 148). Mit Hilfe von sehr kurzen, prägnanten Zusammenfassungen und Hervorhebungen, deren Elemente inhaltlich-semantic nah am Bezugsausdruck angelehnt werden, wird die Konfliktperson zur Konzentration auf die angesprochenen Details aufgefordert. Durch das Vermeiden expandierender oder gar interpretativer Elemente wird die Konfliktperson dazu genötigt, auf weitreichende Elaborationen zu verzichten. Stattdessen wird an sie die Erwartung projiziert, die reformulierten Elemente zu ratifizieren oder zu präzisieren.

Phasengeleitete Mediationsansätze empfehlen in der Regel eine so genannte Einigungsphase, in der nach dem Formulieren von Lösungen konkrete Vereinbarungen definiert werden (vgl. Abschnitt II.3, S. 19). Das Mediationskorpus zeigt, dass Einigungsprozesse keineswegs an diese Reihenfolge gebunden sind (vgl. Abschnitt VI.2.6, S. 159). Mitunter sind die Beteiligten durch äußere Umstände dazu gezwungen, bereits in den Anfangssitzungen vorläufige Vereinbarungen herzustellen und pragmatische Zwischenergebnisse festzuhalten, um den Alltag zwischen den Mediationssitzungen erfolgreicher zu strukturieren und die Gefahr möglicher Brandherde, auf denen die Mediant*innen orientierungslos und konfliktbereit umherirren, etwas einzudämmen. Die von anderen Autor*innen (Stokoe, Sikveland 2016, 103 f.) beschriebene Beobachtung, dass Reformulierungsverfahren zur Vorbereitung von Lösungsvorschlägen eingesetzt werden, kann in dieser Untersuchung bestätigt werden

(vgl. Abschnitt VI.2.6, S. 159). Die mediierende Person greift beim Entwerfen von Lösungsvorschlägen auf das gemeinsam durch Reformulierungsverfahren hergestellte Einverständnis zu. Indem die in der Reformulierung projizierte Erwartung im zweiten Teil in Form der Bestätigung erfolgreich eingelöst wird, ebnen die Beteiligten so der mediierenden Person den Weg, einen Lösungsvorschlag anbieten zu können.

Insgesamt zeigen die Ausschnitte nicht nur, dass die mediierenden Personen je nach Kontext auf bestimmte Reformulierungsverfahren zugreifen, um die an die Beteiligten gestellten Aufgaben zu bearbeiten, vielmehr wird deutlich, dass Reformulierungsverfahren als elementarer Bestandteil mediatorischen Handelns betrachtet werden sollten, mit denen die Mediator*innen die an die Konfliktpersonen gestellten Aufgaben maßgeblich definieren. Die Mediator*innen sind in der Lage, ein für sie passendes Design der Reformulierung zu wählen und so die für sie passende projizierte Erwartung an die Konfliktperson zu steuern. Mit der Hervorbringung des Reformulierungsverfahrens und der darin projizierten Erwartung liefert die Mediator*in Anhaltspunkte für die Beteiligten, wie die nachfolgenden Gesprächsschritte zu strukturieren sind und bieten so den Konfliktpersonen Orientierung zur Gestaltung des Prozesses.

VII. Ergebnisse und Ausblick

Die Analyse der Mediationsgespräche zeigt, dass die mediiierenden Personen quasi jederzeit im Laufe des Prozesses auf Reformulierungsverfahren zugreifen. Alle Beteiligten des Mediationsprozesses behandeln die hervorgebrachten Reformulierungsverfahren routiniert, obwohl Reformulierungsverfahren in Alltagsgesprächen eher selten realisiert werden (Heritage 1985, 100). Die beteiligten Personen sind es selbst, die diese Routine ermöglichen. Sie etablieren Reformulierungsverfahren als Teil von Organisationsmustern, die einen erheblichen Anteil an der Aufrechterhaltung des Mediationsprozesses haben.

Diese Organisationsmuster werden in der vorliegenden Arbeit als *Sicherung* und *Elaboration* bezeichnet und vor allem in Bezug auf ihren sequentiellen Zusammenhang hin untersucht und beschrieben. Die Beteiligten (insbesondere die Mediator*innen) wissen diese Organisationsmuster einzusetzen, um spezifische Aufgaben, mit denen sie im Mediationsprozess konfrontiert sind, zu bearbeiten. Mit Hilfe des *Sicherns* etablieren die Beteiligten die in den Reformulierungen vorgebrachten Inhalte als Elemente, die die Basis des gegenwärtigen Standes repräsentieren. Sie errichten so gemeinsam ein Verständnis über die Erlebniswelt der Konfliktperson. Bei drohender inhaltlicher Stagnation entwickeln sie auf diese Weise Anknüpfungspunkte, um den Fortgang des Gesprächsprozesses zu erleichtern. Die mediiierende Person bietet die Elemente inhaltlich und strukturell in einer Weise an, die es der Konfliktperson extrem erleichtern, in Form einer Bestätigung oder qualifizierenden Zustimmung zu reagieren, und es ihr darüber hinaus erlauben, das Rederecht zum Fortführen des Gedankens zu nutzen. Außerdem kann die mediiierende Person dieses Muster während des Prozesses aktivieren, um eigene Vorschläge vorzubereiten. Vor allem aber dient es auch dem Festhalten von (Zwischen-) Ergebnissen, die dem gemeinsamen Interaktionsgedächtnis überführt und unter Vereinbarungsdruck schriftlich fixiert werden können.

Die *Elaboration* findet vor allem Anwendung in der Kernphase des Mediationsprozesses, die in allen Mediationsansätzen als elementarer Bestandteil beschrieben wird (vgl. Abschnitt II.3, S. 19). In Phasenbezogenen Mediationsmodellen wird dieser Makroprozess für gewöhnlich als Vertiefung bezeichnet. Reformulierungen, die geeignet sind, die Bedingungen des ersten Teils elaborativer Organisationsmuster zu erfüllen, realisieren die mediiierenden Personen mit fortschreitender Dauer des Verfahrens. Durch die Erfüllung des zweiten Teils schaffen die Beteiligten gemeinsam den situativen Rahmen, um die Erlebniswelt der Konfliktpersonen sukzessive facettenreicher zu beschreiben.

Bei der Herstellung der Organisationsmuster *Sicherung* und *Elaboration* nutzen die Beteiligten ein Gerüst aus Reformulierung und der darin projizierten Erwartung einer Bestätigung, Redeübernahme und

eventuellen inhaltlichen Ausweitung. Die Mediator*innen erarbeiten mit Hilfe dieser Organisationsmuster ein Fundament an Inhalten, dessen Hervorbringung als gemeinsam hergestellte Leistung präsentiert wird und in das die Mediator*innen teilweise sogar eigene interpretative Beiträge einarbeiten.

Die systematischen Zusammenhänge zwischen Reformulierungsverfahren und den auf diese Weise aktivierten Organisationsmustern werden in Abbildung 5 (S. 175) in einer Übersicht dargestellt. Darin werden die zwei hauptsächlich in diesem Beitrag analysierten Reformulierungsverfahren Hervorheben und Umformulieren hinsichtlich ihrer formalen Merkmale, ihrer sequentiellen Einbettung und ihren Funktionen im Mediationsprozess differenziert beschrieben und in Zusammenhang mit der in der Reformulierungsäußerung inszenierten Autor- und Urhebererschaft gestellt. Die einzelnen Verfahren sind zwar klar voneinander abgegrenzt, dennoch sind die Übergänge fließend zu verstehen. So ergibt sich ein umfangreiches und systematisches Gesamtbild zu den von den medierenden Personen realisierten Reformulierungsverfahren im Mediationsprozess. Außerdem werden in Abbildung 5 die Analyseergebnisse dieser Untersuchung ergänzt um einige Erkenntnisse aus dem Beitrag zu Rephrasierungen im Mediationsprozess (Nenoff 2017).

Beim hervorhebenden Reformulieren werden für gewöhnlich Elemente aus dem vorherigen Gesprächsbeitrag der Konfliktperson genutzt, die in einer Differenz-Äquivalenz-Struktur präsentiert werden. Sofern paraphrastische Variationen enthalten sind, tauchen diese vor allem zu Beginn der Reformulierungsäußerung auf. Zum Ende hin erhöht sich die lexikalische Übereinstimmung zwischen Bezugs- und Reformulierungsausdruck. Auch in der Chronologie der inhaltlichen Elemente orientiert sich das Hervorheben für gewöhnlich am Bezugsausdruck. So wird die Autorschaft schon implizit der Konfliktperson zugewiesen, häufig aber auch explizit gekennzeichnet (z. B. mit *Sie sagen, dass...*). Die inhaltliche Aussage wird in der Regel eindeutig als Sichtweise der Konfliktperson dargestellt.

Die medierende Person eröffnet mit dem hervorhebenden Reformulieren das Organisationsmuster *Sichern*, mit dem sie in erster Linie eine Ratifizierung und eine Zuweisung des Rederechts an die Konfliktperson relevant setzt, die zur weiteren Präzisierung oder Expansion der inhaltlichen Elemente genutzt werden kann. Ähnliche Ergebnisse sind bereits in anderen Studien formuliert worden (Antaki 2008, 40 f., Peräkylä 2012, 561 f., Weiste, Peräkylä 2013, 303 f.). Im Mediationsprozess erfüllt das Hervorheben auf diese Weise sehr relevante Funktionen: Zum Ersten dient es der Verständnisabsicherung, indem die medierende Person den Reformulierungsbeitrag konsequent mit inhaltlichen Elementen füllt, die von der Konfliktperson geäußert wurden. Außerdem signalisiert sie so, dass sie der Erzählung folgt. Zum Zweiten bietet sie der Konfliktperson durch die Anordnung der Elemente gute Voraussetzungen, um die Erzählung erfolgreich fortsetzen zu können. Auf diese Weise können die Beteiligten den Gesprächsfluss aufrechterhalten und die für das Interaktionsgedächtnis relevanten

Inhalte fixieren, präzisieren und bearbeiten. Außerdem nutzen die Mediator*innen das Hervorheben zur Reformulierungsarbeit und zum Absichern von (Zwischen-)Ergebnissen, bevor diese verschriftlicht werden. Im Mediationsprozess dient dieses Verfahren vor allem zur Inszenierung des inhaltlichen Nachvollzugs. Die mediiierende Person dokumentiert so ihr Verstehen der gemeinsam erarbeiteten Inhalte. So kann es von den Beteiligten zur Präzisionsarbeit genutzt werden, da die Konfliktperson die Möglichkeit erhält, die reformulierten Inhalte zu kontextualisieren, einzuschränken oder zu erweitern. Außerdem kann es der Vorbereitung zur Beendigung einer Sequenz dienen, in der ein Thema bearbeitet wird. Die mediiierende Person formuliert darin einerseits Elemente, die sie als wesentlich aus ihrer eigenen Perspektive kennzeichnet, vor allem aber formuliert sie darin ihr Verständnis, das sie als Grundlage zum Einordnen der Erlebniswelt der Konfliktperson inszeniert. Gelingt es der Mediator*in, einen erfolgreichen Anschluss der Konfliktperson in Form einer Ratifizierung der Reformulierung vorzubereiten, kann die mediiierende Person anschließend eine neue Sequenz eröffnen, beispielsweise einen neuen Impuls einwerfen und eine interaktive Aufgabe stellen.

Für die interaktionale Organisation des Mediationsprozesses spielt neben dem Hervorheben auch das umformulierende Reformulieren eine wesentliche Rolle. Es ist dadurch gekennzeichnet, dass die inhaltlichen Elemente aus dem Bezugsausdruck deutlich variiert und expandiert werden. Die mediiierende Person signalisiert dabei in der Regel, dass sie die Autorschaft über die inhaltlichen Elemente der Reformulierungsbeiträge beansprucht. Gleichzeitig inszeniert sie die präsentierten Inhalte als mögliche Positionen aus der Perspektive der Konfliktperson. So ist es der Mediator*in möglich, inhaltliche Elemente einzuflechten und deren Geltungsanspruch durch eingebundene Verknüpfungen zu begründen. Eine typische interaktionale Kennzeichnung geschieht beispielsweise mit Hilfe des Indikators „*Ich habe verstanden, dass...*“. Insgesamt enthält das Umformulieren durchaus inhaltliche Elemente, die sich aus dem Bezugsausdruck ergeben könnten und daneben weitere, die von der Konfliktperson mindestens ratifiziert, vor allem aber präzisiert, eingeschränkt oder richtig gestellt, d. h. elaboriert werden müssen. Im Gegensatz zum Hervorheben setzt die Konfliktperson so weitere Aufgaben relevant, die über eine einfache Ratifizierung oder die Zuweisung des Rederechts hinausgehen. Das Umformulieren fordert die Konfliktperson zur Bezugnahme auf. Diesen Anspruch muss sie in ihrem Beitrag einlösen. Für den Mediationsprozess ergeben sich daraus bedeutende Ressourcen. Die mediiierende Person kann so bestimmte inhaltliche Elemente gezielt ansteuern und in den Fokus einer weiteren Vertiefung rücken. Damit hat sie durchaus Möglichkeiten, den thematischen Rahmen des Gesprächsprozesses zu beeinflussen.

Besonders salient zeigt sich die Gestaltungs- und Führungskraft, wenn die Mediator*in Schlussfolgerungen (*das heißt also... / also...*) auf Grundlage der reformulierten Gesprächsbeiträge der Konfliktpersonen konstruiert. Die mediiierende Person kann auf diese Weise das Umformulieren für

inhaltliche Erweiterungen nutzen. So werden Inhalte und Gedanken formuliert, die den Anschein erwecken, ihr Ursprung sei getragen von den Äußerungen der Konfliktperson. Aus einer Stellvertreterposition heraus kann die mediierende Person eigene Gedanken in den Gesprächsprozess integrieren, ohne ihre Einflussnahme offensichtlich direktiv erscheinen zu lassen. In der Regel untermauert die mediierende Person den Geltungsanspruch der inhaltlichen Erweiterung mit Hilfe eindeutig gekennzeichnete reformulierter Elemente.

Die vorliegende Untersuchung stützt die Annahme, dass umformulierendes Reformulieren mit schlussfolgerndem oder erweiterndem Charakter weniger eine Ratifizierung als vielmehr eine Nicht-Ablehnung relevant setzt (Garcia 1995, 33, Fitzgerald 2013, 104, Weiste, Peräkylä 2013, 303 f.; vgl. Abschnitt IV.3, S. 57), d. h. eine einfache Ratifizierung würde keinesfalls ausreichen. Stattdessen wird die Konfliktperson zu einer Elaboration genötigt, in der sie sich mit den inhaltlichen Elementen aus dem Reformulierungsausdruck auseinandersetzt. Für den Mediationsprozess bietet das Umformulieren ein hohes Potential, Erlebnisinhalte der Konfliktpersonen weiter zu vertiefen und zu ergründen.

Der zentrale Status, den die Reformulierungsverfahren in der Mediations- und Fachliteratur zur Gesprächsführung genießen (vgl. Kapitel III), scheint mit Blick auf die nachgewiesene Funktionsvielfalt und die Permanenz ihrer Anwendungen durchaus gerechtfertigt. Im Grunde während des gesamten Mediationsprozesses werden Reformulierungsverfahren mit jeweils spezifischen Eigenschaften ausgestattet, um differenzierte Aufgaben zu erfüllen. Sie werden von den mediierenden Personen genutzt, um die Perspektiven der Konfliktpersonen zu erarbeiten. Während zu Beginn Reformulierungsverfahren dominieren, in denen das *Sichern* aktiviert wird, wird in fortschreitender Erarbeitung das *Elaborieren* zunehmend initiiert. Auf diese Weise ergründen die Mediator*innen die jeweiligen Perspektiven und ermöglichen den Beteiligten Einblick in die Erlebniswelten der Konfliktpersonen.

Reformulierungsverfahren erfüllen außerdem die wichtige Funktion, das Rollenbild der mediierenden Personen aufrechtzuerhalten. So sehr sie scheinbar auf die Gesprächsbeiträge der Konfliktpersonen nur zu reagieren scheinen und ihr Gesprächsverhalten als antwort- statt fragebezogen klassifiziert werden mag (Peräkylä 2012, 562 f.), ist ihr Einfluss auf den Gesprächsverlauf gerade durch das Anwenden von Reformulierungsverfahren enorm. Beispielsweise legen sie durch die Auswahl der Organisationsmuster den Schwerpunkt auf das Fixieren, Bearbeiten oder Erweitern der angebotenen inhaltlichen Elemente und nehmen mit jedem Reformulierungsbeitrag Einfluss auf den weiteren inhaltlichen Verlauf, indem sie thematische Ebenen in den Fokus zu rücken imstande sind.

Mediation wird als Verfahren beschrieben, das an die mediierenden Person die Forderung heranträgt, lösungsabstinent und „non-direktiv“ zu agieren (vgl. Abschnitt II.5, S. 25), insbesondere deshalb, weil es den Anspruch erhebt, die Selbstbestimmtheit der Konfliktpersonen zu fördern und zu wahren. Ge-

rade mit Hilfe der Reformulierungsverfahren gelingt es den mediierenden Personen, ihre Grundhaltung als professionell person-orientiert zu inszenieren. Sie gestalten den Prozess aktiv mit und sind fortwährend vor die Aufgabe gestellt, den Geltungsanspruch der Elemente aus ihren Gesprächsbeiträgen mit den Elementen aus den Beiträgen der Konfliktpersonen zu verknüpfen und einzulösen. Gelingt ihnen das, sichern sie so die aus ihrer Perspektive notwendigen Informationen, bieten teilweise sogar Lösungen und Handlungsoptionen an, indem sie einen zwangsläufigen Zusammenhang zwischen Reformulierung und dem anschließenden Verfahren konstruieren, das in der Regel als Frage oder Vorschlag präsentiert wird.

Insgesamt bestätigt diese Untersuchung den Ressourcenschatz, der Reformulierungsverfahren in der Mediations- und Fachliteratur zur Gesprächsführung zugesprochen wird (vgl. Abschnitt III.2.3, S. 37). Globale Rückschlüsse, beispielsweise auf den Zusammenhang von Reformulierungsverfahren und Einfühlerndem Verstehen sowie Anerkennung, werden durch die vorliegende Untersuchung zwar nicht gewonnen, aber die Analysen eignen sich, die konkreten lokalen interaktionalen Konsequenzen und Implikationen sichtbar zu machen.

So zeigt die vorliegende Untersuchung den bedeutenden Anteil, den Reformulierungsverfahren zur Präzisionsarbeit, Verständnissicherung und beim Strukturieren der Inhalte beitragen (vgl. Abschnitt VI.2.1, S. 123 und Abschnitt VI.2.5, S. 148). Auch die Funktion der Prozesssteuerung und die durch die mediierende Person initiierte Schwerpunktsetzung kann indirekt bestätigt werden (vgl. Abschnitt VI.2.2, S. 126). Beim Umformulieren ist die Konfliktperson schließlich genötigt, sich mit der inhaltlichen Auswahl der Reformulierung auseinanderzusetzen und zu elaborieren. Auch deutet sich an, dass Reformulierungsverfahren Prozess konstituierende Verfahren abbilden, mit deren Hilfe spezifische Aufgaben etabliert werden. In Abschnitt VI.2.3 (S. 132) wird gezeigt, wie die mediierenden Personen mit Hilfe von Reformulierungsverfahren Aufgaben etablieren und so spezifische Prozessphasen herstellen. Und schließlich zeigen die Beispiele insgesamt, wie die Mediator*innen Inhalte transformieren und so beständig einen Bedeutungszuwachs generieren. Eine Reformulierung wird zwangsläufig einen Mindestgrad an Differenz abbilden und die Konfliktperson so zur Bezugnahme auffordern. In der Mediations- und Fachliteratur zur Gesprächsführung bislang vollkommen unberücksichtigt geblieben ist der Punkt, dass Mediator*innen Reformulierungsverfahren nutzen, um eigene Vorschläge oder Lösungsangebote vorzubereiten und in den Prozess zu integrieren (vgl. Abschnitt 0, S. 142).

Diese Untersuchung sollte dem Anspruch gerecht werden, einen systematischen Einblick in die spezifischen Reformulierungsverfahren zu geben, die von Mediator*innen im Mediationsprozess angewandt werden. Die Mediations- und Fachliteratur zur Gesprächsführung bietet zwar mit Hilfe des Konzepts des Aktiven Zuhörens allgemeine Hinweise, die einen Zugang zu mediatorischem Gesprächsverhalten vor allem aus der Beschreibung von Grundhaltungen ermöglichen, dieses Konzept erhebt aber nicht den Anspruch, einzelne Verfahren konsequent und konsistent zu definieren und einer Bewertung ihrer Funktionen für den Gesprächsverlauf zu unterziehen.

Die Mediations- und Fachliteratur zur Gesprächsführung vermag einen didaktisch-methodischen Rahmen vorzugeben, beschreibt aber die Verwendung von Reformulierungsverfahren unspezifisch. In diesem Vakuum der Beliebigkeit erweisen sich die methodischen Ansätze aus der Gesprächsforschung als ausgesprochen produktiv. Die Fülle an Untersuchungen in gesprochener Sprache lässt eine grundsätzliche Systematisierung von Reformulierungsverfahren zu und gibt einen detaillierten Einblick in die situativen und kontextuellen Bedingungen dieser Phänomene (vgl. Kapitel IV). Auf Basis dieser Forschungsperspektive ist diese Untersuchung erst möglich, weil sie erstens ein Instrumentarium bietet, Reformulierungsverfahren formal einzuordnen, und zweitens vor allem einen methodischen Rahmen eröffnet, auf dessen Grundlage eine Analyse von Phänomenen gesprochener Sprache realisiert werden kann (vgl. Kapitel V). Besonders profitiert diese Untersuchung von den methodischen Annahmen der Gesprächsforschung. Durch den vorrangig sequentiellen Zugang zum Datenmaterial kann das Gesamtbild, das die Gesprächsforschung zu Reformulierungsverfahren zeichnet, bestätigt und, was den Kontext der Mediation betrifft, erheblich erweitert werden.

Darüber hinaus eröffnet die Analyse eine Reihe weiterer Fragen, die in dieser Untersuchung weitgehend unberücksichtigt bleiben. Beispielsweise werden die Fälle des Mediationskorpus nicht differenzierend verglichen. Zwar greifen sämtliche Mediator*innen auf Reformulierungsverfahren zurück. Doch bei näherer Betrachtung des Mediationskorpus offenbaren sich quantitative Unterschiede im Vorkommen der Reformulierungsverfahren. Auch das Verhältnis der durch die Reformulierungsaktivitäten aktivierten Organisationsmuster scheint ungleich verteilt. Daraus könnte sich die Forschungsfrage ableiten, inwiefern ein erfolgreicher mediatorischer Bearbeitungsprozess von der Integration beider Organisationsmuster abhängig ist und ob es geeignet erscheint, einen Mediationsstil auszuüben, der vorrangig auf dem Organisationsmuster *Sichern* begrenzt bleibt.

Es sei außerdem ausdrücklich darauf verwiesen, dass diese Untersuchung den spezifischen Kontext der Familienmediation näher betrachtet. Der gesprächsanalytische Zugang zieht sein Potential vor allem aus der spezifischen kontextuellen Betrachtung interaktiver Verfahren. Die Ergebnisse können deshalb nicht ohne Weiteres auf andere Mediationssettings übertragen werden (beispielsweise auf die

so genannte Wirtschaftsmediation), bieten allerdings Hinweise und sicherlich einen geeigneten Ausgangspunkt für weitere kontextspezifische Untersuchungen.

Die Ergebnisse dieser Untersuchung können für die Didaktisierung mediatorischen Gesprächsverhaltens von erheblicher Relevanz sein. Sie bieten die Möglichkeit, die im Mediationsprozess angewandten Reformulierungsverfahren systematisch und konsistent zu bezeichnen und vor allem aufgrund ihrer interaktiven Ressourcen zu unterscheiden. So können Mediator*innen ihr mediatorisches Gesprächsverhalten auf Basis der durch die Reformulierungsverfahren aktivierten Organisationsmuster reflektieren und entsprechend der prozessualen Aufgaben im Gesprächsverlauf anpassen und in situ korrigieren.

Das Wissen um die spezifischen Funktionen der Handlungskonzepte bildet die Grundlage einer professionellen Gesprächsführung. Die Ergebnisse dieser Untersuchung bieten dem Diskurs über mediatorisches Gesprächsführungsverhalten eine Reihe von Anregungen, um die zunehmende Professionalisierung zu unterstützen.

Organisations- muster					
Reformulierungs- verfahren		Merkmale		Sequentielle Einbettung	
Funktion(en) im Mediationsprozess					
URHEBERSCHAFT Konfliktperson (KP) Mediator*in (M)	KP	Rephrasierung (vgl. Nenoff 2017)	<ul style="list-style-type: none">* lexikalische Übereinstimmung* Elemente i. d. R. aus Vorgängeraußerung	<ul style="list-style-type: none">* als dritter Teil einer Sequenz* Konfliktperson setzt den Gesprächsbei- trag fort	<ul style="list-style-type: none">* ermuntert als Rezeptionssignal zur Fortsetzung des Gesprächsbeitrags* inhaltliche Strukturierung
			<ul style="list-style-type: none">* i. d. R. stellt der vorhergehende Gesprächs- beitrag den Bezugsausdruck* Differenz-Äquivalenz-Struktur* an Chronologie des Bezugsausdrucks angepasst* hohe lexikalische Übereinstimmung* interaktionale Einbettung: „Sie sagen, dass...“	<ul style="list-style-type: none">* setzt Ratifizierung relevant* Konfliktperson erhält Rederecht* Elaboration möglich	<ul style="list-style-type: none">* hält Gesprächsfluss in Erzählbeiträgen in Gang (Schleifenfunktion)* Verständnissicherung* dient der Inszenierung des Nachvollzugs* teilweise Präzisionsarbeit* Fixieren relevanter Inhalte z. B. bei der Dar- legung eines Sachverhalts oder beim Fest- halten von (Zwischen-)Ergebnissen
AUTORSCHAFT Konfliktperson (KP) Mediator*in (M)	KP	KP			

Abbildung 5: Reformulierungsverfahren im Mediationsprozess

VIII. Anhang

VIII.1 Ausgewählte Transkripte längerer Passagen

Um den vollständigen Zusammenhang einiger Passagen zu verdeutlichen, werden einige Transkriptausschnitte aus dem Analyseteil an dieser Stelle in einem größeren Kontext abgebildet.

Transkript 34 – Fall 3 – 1. Sitzung

01 MKS: jEtz bei dIEsem thEma is Erstmal (0.9) das WICHTtigste-
02 dass sie (1.5) drÜber NACHdenken,
03 oder (1.5) generell AUSsprechen,
04 °h wAs (1.0) ihnen da_äh besOnders WIChtig bei is;
05 also °h (1.9) wArum wArum is ihnen äh dIEses thema
06 °h äh warum bewEgt SIE dieses thema;
07 KTW: mhm_mhm;
08 (1.3)
09 MJM: oder auch wAs läuft GUT,
10 was läuft SCHLECHT,
11 KTW: <<creaky> hm>
12 (2.0)
13 gut fang ich o AN;
14 MJM: [ja-]
15 KGW: [mhm-]
16 KTW: ähm-
17 MJM: wOran ZEIGT sich das-
18 KTW: also bel_man fängt ja immer mit den GUTen sAchen an;
19 MJM: ((lacht)) gut-
20 KTW: äh (.) kommunikatiOn Also i_ich dEnk grUndsätzlich
besteht Immer ne kommu_kommunikationsbeREITschaft?
21 MJM: hm_hm,
22 KTW: was ja (.) och WIChtig ist,
23 °hh ähm- (1.5) und (1.7) ich dEnke wir schaffens auch IN
den Gesprächen-
24 (1.7) das_m °h zumIndest das ZIEL im AUge zu behalten==
25 MKS: [mhm;]
26 KTW: [=und] äh nIch bloß äh mit VORwürfen zu überschÜtten,
27 MKS: [mhm_mhm,]
28 KTW: [also ich] glAUb die kommunikatiOn läuft schon zIEmlich

FAIR ab;=
29 =aus MEINem empfinden;
30 °h (0.8) äh (2.0) phh° wAs letztlich (1.6) aus mEIner
sicht NICH so gut ist,
31 (1.2) ich gEh immer (0.4) ich hab (.) I:Mmer in der
kommunikatION das gefühl-
32 °h (1.0) ähm (1.7) Also (.) EInfach (0.8) WENig bis kEIn
fEEdback zu bekommen,
33 also (.) im sinne von °h das sEh ich AUCh sO und sO,
34 Oder °hh dAs und dAs FÜHL ich;
35 MKS: also ihnen wÄr ein fEEdback WICHtig,
36 KTW: SEHR;
37 MKS: mhm_mhm?
38 KTW: SEHR wich[tig; ja.=]
39 MKS: [okAy,]
40 KTW: =da sImmer ja bei dem thEma auch dis[KURS;]
41 MKS: [mhm,]
42 KTW: °hh also °h ähm es is ja normAl,
43 dass man nicht immer (0.5) der dersElben ANsicht is;
44 MKS: mhm_[mhm,]
45 KTW: [öhm] das fInd ich auch GUT so;

Transkript 35 – Fall 1 – 1. Sitzung

01 MAS: okay- ähm (.) ich glAUb wir sollten uns mal uns [ähm]
02 MSG: [genAU;]
MAS: erZÄHLN lassen-
03 wo (0.8) °hh äh wAs jetzt genau der PUNKT ist,=
04 =worüber sie SPRECHen möchten,=
05 =insOfen würde MICH in äh intressIERen,
06 wer mAg denn von ihnen beiden ANfangen; (0.4)
07 zu erZÄHLN-
08 sEIne sicht der dinge DARzulegen;
09 (1.1)
10 KST: hm;
11 MSG: vielleIcht auch GUT noch mal so vorher zu wIssen-
12 dass sie also dass BEIde von ihnen die möglichkeit ham
einfach (.) zu sAgen;=
13 =aus MEINer sicht- °h
14 ist dAs und dAs (.) und liegt hier AN? °h
15 und jEtzt auch wenn einer ANfängt,
16 für die Andre person danAch nochmal die gleiche zEIt und
der gleiche RAUM ist;
17 die andre SICHTweise dArzustellen.
18 (2.0)
19 MAS: so;; wEr mag beGINnen;
20 (2.5)
21 KST: ((lacht))
22 MAS: frau fEgert sagt herr THON,
23 °h herr [thOn, ist das okAY?]
24 KST: [der herr thOn sagt] frau FEgert?
25 alle: ((Lachen, ca 0.4 sek))(((Lachen, ca. 0.6 sek)))
26 MAS: [<<creaky> ja- okAY; >]
27 KJF: also wir hAm uns irgendwie kEnnengelernt im jAnuar
zweitausendZWÖLF,=
28 =auf de:m gebUrtstag einer gemeinsamen FREUNDin?
((..., ca. 6 Minuten))
131 MAS: gUt;
132 °h herr thOn; (.)
133 aus IHRer sicht.
134 KST: jA; ähm, (1.2)
135 also als das für mIch damals so LOSging, mmh- (0.5)

136 als wir uns KENNengelernt hatten, (4.0)
137 tja;=ich hAb da gar nicht grOß was bei gedACHT irgendwie?=
138 =ähm- (3.5) das war EHer so-
139 ja, (1.1) ich gUck mal so wie das LÄUFT,=
140 =und äh nehm das mal so <<lacht> MIT;> [((lacht))]
141 MAS: [okAY;]
142 KST: ((lacht, ca. 0,3 sek lang)) [auch wenn das BLÖD klingt,]
→ 143 MAS: [also zweitausendZWÖLF] war
das ja gewesen,=
→ 144 =wo [sie jetzt geSAGT,]
145 KST: [ja,=genau;=das war] äh jAnuar fEbruar
[zweitausendZWÖLF.]
→ 146 MAS: [ah okAY; also] ziemlich am ANfang von
zweitausend[zwÖlf] sogar,
147 KST: [ja;]
→ 148 MAS: °h und da wAr das für SIE eher so-=
→ 149 =ich GUCK mal- (0.3)
150 KST: ja; [ähm]
→ 151 MAS: [wie] das LÄUFT;=hm,
152 KST: genAU;
153 u:nd hAb mir da halt so nIch viel bei gedACHT,
154 und ähm (0.7) am Anfang (0.8) fand ich josephIne
ja;=gut,=ja,=attrakTIV?=
155 =ähm- (0.9) aber °h mmh (1.4) so au- (0.9) dieses
vertrAUtheitsgefühl hatte ich am anfang so GAR nicht
irgend[wie.]=ähm-
156 MAS: [okAY?]
157 (4.0)
158 KST: ich bIn aus ihr nicht ganz SCHLAU geworden.
159 MAS: hm_hm?
160 KST: und das hat auch ziemlich lange gedAUert bis das dann so
(0.3) BESSer wurde;
161 MAS: [ja;]
162 KST: [°h ä]hm (0.6) und ich glAUbe dass das auch so (0.2) mit ein
GRUND war-=
163 =warum das dann sexuEll nicht geKLAPPT hat mit uns [beiden-]
164 MAS: [ja,]
165 KST: dass ich Irgendwie äh (1.5) jA:- (0.9) mich nicht so
rIchtig drauf EINlassen konnte-=
166 =oder nicht so rIchtig ähm (0.7) °hh (0.8) mich da FAlLen
lassen konnte;=

167 =SAG ich mal;
168 MAS: hm- okAY,
169 KST: [hm-]
→ 170 MAS: [°h] also wars im Endeffekt erstmal einfach nur das
 ÄUßerliche==
→ 171 =wo sie DANN äh gesagt haben==
→ 172 =WOW, okAY? °hh
→ 173 ähm und dAnn aber (.) nicht so richtig aus ihr SCHLAU
 geworden sind,=[sAgen se,]
174 KST: [ja-]
→ 175 MAS: und DANN sAgen se_se- °h
→ 176 ham se nicht so gu nicht so FALlen lassen können;
177 KST: ja; [also] (.) ich FAND sie dann schon auch,=
178 MAS: [hm,]
179 KST: =also so die geSPRÄChE die wir dann hatten==
180 =das fAnd ich schon auch interesSANT==
181 MAS: [hm_hm?]
182 KST: [=aber halt] überhaupt nicht auf ner roMANTischen ebene;=
 [=so;]
183 MAS: [okAY?]
184 KST: sondern sehr SACHlich [so;]
185 MAS: [okay,]
186 KST: ä:hm- (2.0) ja;=und von dAher als das dann nicht geklappt
 HATte bei uns==
187 =dann (2.0) ähm (3.0) hab ich da auch Erst mal dann: (.)
 nich weiter drüber NACHgedacht-
188 also da was da draus WERDen könnte,=
189 =sO (.) aus dieser °h beZIEHUNG==
190 =SAG ich mal-
191 °h ähm- (1.3) und das wUrde dann auch ziemlich DÜNN?
192 so der kontAKT?
193 ähm- (.) und ja-=bevOr ich dann aus rOstock WEGgegangen bin,
194 dann ähm hatte ich mich noch mal bei ihr geMELdet,
195 und dann haben wir uns nochmal geTROffen?
196 so zum Abschied qua[si-]
197 MAS: [hm_hm,]
198 KST: das WEIß ich inzwischen gar nicht mehr warum ich da
 drauf gekOmmen bin,
199 °h ähm kann ich nicht mehr so NACH, (.)
→ 200 MAS: das war so richtig spoRadisch geworden bis zu ihrem ihrem

201 KST: Abschied [sogar,=
→ 202 MAS: [ja;;]
=dass] dass °h es Eher (-) einer einer
iDEE von ihnen entsprang,
→ 203 sich da überhAUpt nochmal zu TREFFen;
→ 204 äh vor [vor] der ABreise;
205 KST: [ja;]
206 MAS: ja,=ok[AY,]
207 KST: [ja,]
208 (1.5)
209 KST: mmh- (1.2)
210 MAS: wa wann war die Abreise genAU?
211 KST: das wA:r (.) also wann ich aus rOstock genau WEGgegangen
bin==
212 =das war irgendwie anfang JU:li;=
=glAUb [ich;=
213 MAS: [okAY,]
214 KST: =zwo]tausendZWÖLF; [°hh]
MAS: [okAY?]
215 KST: äh jA,=genAU;=
216 =dAnn war ich irgendwie in kamBODscha,
217 ähm vier viereinhalb MONa[te,]
218 MAS: [hm_]hm?
219 KST: da hatten wir dann auch GAR keinen kontAkt [so:, °h]
220 MAS: [hm_hm?=okay,]
221 KST: ähm- (2.0) und (0.5) als ich dann wieder HIER war-
222 ich glaub äh=jA-=jAnuar zweitausenddrEIzehn hatten wir dann
mal telefoNIERT?=
223 =GLAUb ich? (0.8)
224 und dann war ich irgendwann mal HIER,=geNAU,=
225 =und dann (0.8) haben wir uns geTROffen,=
226 =und dann war ich halt hIn und WIEder mal hier,
227 und da haben wir uns AUch eigentlich immer mal geTROffen,
228 °h ähm und seit (1.1) augUst septEmber bin ich dann=ja-=
wie ich gesAgt hatte==auch wieder RIChtig hier,
229 um mein MASTerstudium zu machen,
230 °h u:nd ä:hm- (4.0) jA-=also wie geSAGT==
231 =das GANze war für mich EIgentlich schon- (0.5)
232 so wie für äh äh josephIne ja AUch zIEmlich (0.4) erLEDig,=
233 =so in dem [sInne-]
234 MAS: [ja-]

235 KST: dass das sexuEll roMANTisch irgendwie ne zUKunft wäre,
236 °h ähm (1.4) ((schnalzen)) (1.6) deswEgen (1.0) kann ich
noch gar nicht so richtig NACH äh (0.6) empfinden==
237 =wo dann genau der springende PUNKT ist-
238 dass sich das bei mir geÄNDert hat-
239 also [°h] ähm- (2.0)
240 MAS: [hm-]
241 KST: im JUno war ich einmal hier-
242 und da waren ähm noch mehrere frEUnde aus meinem (0.7)
bAchelorstudiengang hier==
243 =weil da nOchmal so ne (0.4) große festiviTÄT war==
244 =und Irgendwie °h ähm hatte ich mich dann dA am rANde AUCh
noch mal mit josephine ziemlich intensiv unterHALten?
245 °h und (3.0) Irgendwie,=ja==dann wAr ich halt auch erst mal
wieder bei mir in der HEImat?=
246 =für (0.5) Anderthalb zwei MOnate,=
247 <<cresc>=und in dieser ZEIT==>
248 =muss da Irgendwie sich was geÄNDert haben.
249 MAS: okAY,
250 KST: ähm da hAb ich dann auch Irgendwie angefangen==
251 =dass ich anders über sie NACHdenke;
252 MAS: hm_hm?=okay-
253 KST: mmh- (.)
→ 254 MAS: das wAr quasi im juni zweitausendDREIzehn gewesen
nach dieser [festiviTÄT==]
255 KST: [genau;]
→ 256 MAS: =ä[h=mit] ihren ehemaligen
257 KST: [ja;]
MAS: BACHelorkollegen;
258 KST: ja;
→ 259 MAS: wo sie sich gUt unterHALten hatten,=
→ 260 =und dann °h Erstmal wieder den den ABstand hatten,=
→ 261 =weil sie aus ä_äh nach HAUse gefahren sind [sozusagen;]
262 KST: [genAU;= °h]h
263 u:nd ähm also das das warn so zwEI monate zwIschen dieser
fEIerlichkeit da im JUno==
264 =und [bIs ich] halt (.) wieder hierHERge[zogen bin; °h]
265 MAS: [hm_hm?] [ah okay;=hm_hm?]
266 KST: und in dIEsen zwei MOnaten,=

267 =ja;=am Anfang hab ich mich auch irgendwie dagegen geWEHRT?

268 MAS: hm_[hm?]

269 KST: [da] da WOLLte ich das gAr nicht [so?]

270 MAS: [okay,]

271 KST: da hab ich geDACHT==

272 =nee,=äh (1.4) dEnk da mal lieber NICH so drüber nach-

273 und das hat ja SCHON mal nicht geklappt==

274 MAS: [ja;]

275 KST: =[also] ä:h das hat doch alles kein SINN,=

276 =und IRgendwie, °hh

277 äh aber je mEhr ich mich dagegen geWEHRT hab,=

278 desto (2.0) desto intensIVER wurde [das.=

279 MAS: [mhm_mhm?]

280 KST: =und](.) ja-=dann

zOg ich halt hierHER? (1.3)

281 und dAnn: beGANN so diese zeit==

282 =in der wir uns sehr intenSIV gesEhen habm;=

283 =ähm- (0.7) wo wir uns gEgenseitig oft beSUCHT habm-

284 und dann halt auch vIEL zusammen geMACHT habm;=

285 =KAFFee trinken-

286 °h KIIno-

287 KJF: breaking BAD guck[en,]

288 KST: [break]ing BAD gucken-

289 ((KJF und KST lachen))

290 MAS: breaking BAD gucken?

291 KST: breaking BAD,=

292 =also diese amerikanische teFAU serie,

293 MAS: [okay,]

294 KST: [die](.) die kAnnte ich damals schon son BISSchen?

295 MAS: [[(räuspern)]]

296 KST: [mhm:] und ähm ich hab mir irgendwie gedAcht dass

ihr das AUCh ziemlich gefÄllt-

297 und Irgendwie warn wir dann mal bei MIR,=

298 =und dann hab ich geSAGT==

299 =ach komm,=wir wir gÜcken uns jetzt erst mal die erste

FOLge an?[°h]

300 MAS: [ja-]

301 KST: und dAnn ham wir son bisschen den DEAL da draus gemacht==

=dass wir das jetzt zuSAMM gucken.

302 MAS: hm_hm?

303 (1.1)

304 KST: [das äh]
→ 305 MAS: [kam dann] kam dann ab septEmber ähm ne intensivIERung ähm
des verhältnisses==
→ 306 =eben auf bAsis KAFfee trinken==
→ 307 =KIno==
→ 308 =und eben dieser bake and [BREAD,]
309 KST: [ja:-]
→ 310 MAS: äh bake [!BREAK!ing] bad geschichte.
311 KST: [JA:-]
312 KST: Irgendwie wurde das dann sowas allTÄGliches geradezu;=
313 =ähm (1.7) wir hAm dann auch äh eigentlich tÄglich auf
FACEbook geschrieben?=
314 =und äh (2.0) ja-=bestimmt uns zwEI drei mal die woche
geTROffen? (0.4)
315 wenn nicht sogar NOCH öfter?
316 MAS: hm_hm?=ok[ay?]
317 KST: [ähm] (0.7) und eins und uns eigentlich auch immer
sehr intensiv unterHALten,=
318 =also das is_sElten dass das mal bei uns unter drei STUNDen
geht?
319 MAS: mhm_mhm,=okay, <<lachend> he>
320 KST: mmh-
321 (3.0)
322 ja;=naJA;=auf jEden fall ähm (3.0) wArn dann da bei mir
diese geFÜHLe da.=
323 =äh so im sepTEMBER war das. [°h]
324 MAS: [hm_hm,]
325 KST: und dann HAB ich auch mal gedAcht- (.) äh (-)
326 na ich hab dann halt mal ein SCHRITT gewagt;=
327 =und hab äh josephIne mal versucht zu KÜSsen,
328 und sie hat dann auch MITgemacht [Irgendwie?]
329 MAS: [hm_hm,]
330 KST: aber irgendwo hab ich schon geMERKT==
331 =hm, irgendwas STIMMT hier nicht?
332 MAS: okay,
333 KST: naja und dann- (3.0)
334 ja;=stellte sich das halt so herAUS==
335 =dass das äh nich auf GEGenseitigkeit beruht;
336 °hh ä:hm (2.6) gUt;=das war dann irgendwie ne ziemlich
schwierige ZEIT,=

337 =äh und (2.2) ja;=ich war dann so in nem diLEmma;=
338 =einerseits (1.5) war mir diese frEundschaft halt dann schon
 ziemlich WICHTig geworden?=
339 =und (1.0) ich hielt josephine halt irgendwie so in meinem
 allTÄGlichen leben-
340 eigentlich schon dAmals die wichtigste perSON?
341 MAS: hm_hm,
342 KST: so,
343 ähm mit der ich mich auch EInfach am besten über alles
 mÖgliche unterHALten konnte,
344 so- man BRAUCHT das einfach-
345 oder ICH brauch das zumindest-
346 so (.) jEmanden mit dem ich mich (0.5) rEgelmäßig
 unterHALten kann;=
347 =und wo dann auch ne gewisse verTRAUtheit dA is,
348 °hh ähm (2.0) und weil ich das sO in diesem mA:ße auch
 noch nie in meinem leben geHABT hatte==
349 =äh (3.0) jA:=-ähm (2.0) wollte ich das halt dann auch
 einfach nicht AUFGeben==
350 =Andererseits war dann aber dieses (0.8) geFÜHL bei mir da-
351 was dann äh nicht erWIdert wurde, [°hh]
352 MAS: [hm-]
353 KST: wo ich DACHte==
354 =ja==eigentlich normALerweise würde ichs jetzt so mAchen,=
355 =dass ich dann SAGen würde==
356 =okAY,=dann halt NICH,=
357 =und TSCHÜSS?
358 MAS: hm_hm, hm_hm,
359 KST: mmh (0.4) und dAnn irgendwie (.) najA,=n paar wochen
 ABstand,
360 und dann GEHTS wieder so gefÜhlstechnisch,
361 MAS: mhm_mhm,
362 (2.0)
→ 363 MAS: und [das wOllen] das wOllen sie aber in dem FALle nicht==
364 KST: [ja::;]
→ 365 MAS: =weil äh ihnen äh frau fEgert einfach zu WICHTig [dafür ist-
366 KST: [ja::;
 genau;]
→ 367 MAS: und sie] °h mit ihr einen tÄglichen geSPRÄCHSpartner haben-

→ 368 wo sie sAgen oKAY;
→ 369 das °h möchte ich nicht AUFGeben;=
→ 370 =auch wenn da die geFÜHLe da sind==
→ 371 =die einfach nicht erWIdert worden sind;
372 KST: ja;
373 °h nA=und ich dachte dann ERSTmal so-=
374 =naja gut-=dann (1.2) krIEg ich irgendwie HIN,=
375 =das muss irgendwie LAUFen,=
376 =und °h ähm (0.7) ja;=ich hATte dann (.) AUch (1.3) ab
 oktOber bis (.) ja-=dezEmber (.) anfang jAnuar ne
 beZIEHUNG==
377 =das LIEF aber nicht so rIchtig==
378 =<<lachend> deswEgen lief das auch nur ziemlich
 KURZ-> [°h
379 MAS: [hm-=okay,]
380 KST: ä:hm-] (6.0)
381 ja;=währenddessen lIEf halt Unser (.) rEgelmäßiger kontAkt
 so WEIter,
382 °h mmh- (5.7)
383 also diese roMANtischen gefühle die ich dAmals so hatte==
384 =die hAb ich jetzt im moment NICH?
385 MAS: hm_hm,=okay?
386 KST: also die sind tatsÄchlich dann irgendwie (1.2) äh
 wEg(.)geWESen-
387 nach ner ZEIT-
388 mmh (1.5) Aber was halt hin und wieder DA ist,=
389 =ist dass ich einfach lust auf SEX mit ihr hab;
390 MAS: mhm_mhm,=okay?
391 KST: so. (1.6) u:nd (0.2)
→ 392 MAS: also wIEder diese diese ANziehungskraft ä[:hm] vom ÄUßeren-
393 KST: [jA;]
→ 394 MAS: und und °h das roMANtische das aktuElle==
→ 395 =was so im sepTEMBER war-
→ 396 das ist Aktuell komplett WEG [grad;]
397 KST: [ja:-]
398 MAS: okay?
399 (3.0)
400 KST: ja-=wobei diese sExuelle Anziehung Anders ist als so damals

401 MAS: zu der zeit wo wir uns [KENNgelernt hatten;]=
[ah--okay;]

402 KST: =ähm da_DAmals war das einfach so==

403 najA, (2.0) <<lachend> n° da wAr sie halt einfach nur ne
hübsche FRAU,=>

404 =und (0.4)

405 MAS: ja- (0.4) [okay;]

406 KST: [ja:-] also das war nichts beSONderes;

407 sO äh inzwIschen dAdurch dass wir jA,=viel verTRAUter
mIteinander sind==

408 =ist das auch was ANderes;=[so:;=°h]

409 MAS: [hm_hm,=o]kay;

410 KST: ähm- (2.5)

411 ja- (.)

412 ich erzÄhl jetzt schon <<lacht> ziemlich LANge;> °hhh [hh°]

413 MAS: [sie]

erzählen dAs was sie MÖCHTen;

414 (0.8)

415 °hhh okAY;=ähm- (.)

→ 416 das heißt (.) okTOber ähm bis jEtzt war wirklich diese
phase wo dieses romantische ABgeflacht ist,=

→ 417 =wo wo äh sAgen wir der kontAkt weiterhin beSTANDen hat,=

→ 418 =was auch so ihr WUNSCH ist,=ne?=
→ 419 =sie wOllen °h das auf jEden fall nicht AUFGeben,
→ 420 äh die FREUNDschaft zu frau fEgert-
→ 421 °h und (0.4) was jetzt aktuELL (.) EInfach ist==
→ 422 =ist dass dieser wUnsch °h nach SEX da ist==
→ 423 =der Anders als zweitausendZWÖLF ist==
→ 424 =weil zweitausendzwölf KANNTen sie frau fEgert überhaupt
nicht==

→ 425 =und jetzt °h ähm KENN sie sie sozusAgen==

→ 426 =und äh verspüren da eben auch dIEses (0.6) dIEsen wunsch
nach SEX so[zusagen;]

427 KST: [ja:.]

428 MAS: okAY, °hh

429 ähm NOCH was,

430 wAs jEtzt (1.1) noch hier WICHTig wäre an der stElle?

431 (4.0)

432 KST: so im großen und gAnzen erstmal NICH;=[nö-]

433 MAS: [okay,] °h

434 dann versuche ich das jEtzt nochmal ähm kUrz für mIch
zuSAMMzufassen,
→ 435 °hh also anfang zweitausendZWÖLF wars,
→ 436 wo sIE beide sich KENNengelernt haben,=

Transkript 36 – Fall 1 – 3. Sitzung

01 KJF: aber was sind denn deiner meinung nach klassische (.) muster
02 von beziehungsannäherungen.
03 (1.2)
04 KST: na dass man (.) sich immer regelmäßiger trifft,=
05 =dass man dann irgendwie: immer mehr zeit auch bei dem
anderem verbringt,=
07 =und da rumhängt,
08 und auch bis abends spät,
09 °hh ähm (.) und immer über immer intimere themen redet,
10 ähm und da so ne vertrauensbasis aufbaut,=
11 =und währenddessen halt auch immer (0.4) ja die zeit einfach
mehr- (.)
12 also einfach immer mehr zeit miteinander verbringt==so-
13 °h ähm (4.4)
14 das (0.2) weiß nicht==
15 =für mich ist das normal==
16 =dass dann auch irgendwie (0.8) sich da <<lachend> mehr> bei
entwickelt;
17 (1.1)
18 und wenn wenn nicht,
19 wenn das nicht der fall ist-
20 wenn sich da nicht weiter was entwickelt==
21 =dann (0.9) warum warum passiert das dann==
22 =dass man da irgendwie (1.7) plötzlich so intensiv
miteinander äh zu tun hat;
23 (2.5)
24 auf dieser persönlichen ebene jetzt;
25 (2.0)
26 leuchtet mir irgendwie nicht ein;=
27 =zumal bei männern und frauen;
28 (5.0)
29 KJF: siehste==und das ärgert mich jetzt irgendwie==
30 =weil du halt irgendwie sa:gst-
31 ja: ähm warum sollte man irgend ne bestimmte form von:
beziehung oder beziehungssystem °hh äh haben und
intensivieren==
32 =wenn das nicht dazu führt==

33 =dass man das dann °h ähm Irgendwann Auf ne in ne NEUES
 beziehungssystem oder ne NEUE art von beZIEHUNG überführt==
34 =weil das Irgendwie so der logische SCHRITT ist.=
35 =°h oder dAs was du dir so DENKST;=
36 =wie dAs so sein SOLLte.
37 (1.5)
38 anstatt dass man irgendwie einfach ANerkennt,=
39 =dass es ne form von beZIEHUNG ist,=
40 =die irgendwie=ja,=bei dieser frEUundschaft ihre GRENzen hat,
41 °h oder zumindest nicht WEItergeht,
42 und ähm (0.5) dAss wir uns dessen beWUSST sind. (.)
43 so==dir Ist ja (.) da Ist ja die die automAtische °hh
 ähm erWARTung drUnter,
44 dass es Irgendwie WEItergeht;=
45 =und dass immer wenn mÄnner und frAUen Irgendwie gut
 miteinander KLAR kommen,=
46 =dass dann zwAngsläufig irgendwann ne beZIEHUNG herauskommt.
47 (0.5)
48 °hh hh[h°]
50 MSG: [hm;]
→ 51 MAS: [und] dAs ist für sie schwer NACHvollziehbar==
→ 52 =dass dIEse (.) dIEse DENKweise dA is:,
→ 53 un un ÄRGert sie auch;
54 (1.5)
55 KJF: ja-
56 MAS: hm- (.) okay,
57 (2.1)
→ 58 MSG: was ärgert sie denn da geNAU dran==
→ 59 =also °h ich hab (.) was ich so verSTANDen hab von ihnen ist
 so-
→ 60 dass es für sIE (1.2) wIchtig ist dass die FREIheit da ist;
→ 61 und dass es nicht in ne fOrm (.) gePRESST wird==
→ 62 =sondern dAss es sozusAgen- °h
→ 63 ähm wenn man dAs und dAs TUT,
→ 64 dann heißT es dass es die FORM bekommt;=
→ 65 =und dIEse fOrm heißT beZIEHUNG; (0.6)
→ 66 sondern dass es FREI ist;=
→ 67 =und dass sie sich mit sebAstian °h über alles unterHALten

können,=
→ 68 =und dass es son °h (.) quasi so ne OFfenheit gibt?
69 (1.0)
→ 70 ist das RICHTig?
71 KJF: °h mh (.) jA,=also vor Allem auch dass das äh
72 Ich hatte immer irgendwie (.) die die auch die HOFFnung-=
73 =dass wir uns beWUSST sind,=
74 =dass das hier ne FREUNdschaft ist,
75 °h aber halt ne beSONDere frEUNdschaft;=
76 =wie man die halt irgendwie nIch so(.) Oft oder auch einfach
 nicht mit vielen LEUTen HABen kAnn-
77 °h auch mal Ungeachtet äh von äh geschlEcht und sexueller
 orientIERung und BLA,
78 °h ähm (0.7) sondern dass das EInfach Irgendwie DARum geht-=
79 =dass man sich (.) emotionAl und intellektuEll NAHe ist,=
80 =und sich gut verSTEHT,=
81 =und dass dAs die (.) die bAsis der beZIEHUNG ist;
82 [so;
83 MSG: [hm_hm,]
84 KJF: °h] und dass das (.) okAY so ist;=
85 =weil es auch Irgendwie °h naja-=ICH das zumindest auch
 tEilweise sEhr (0.5) ähm (0.5) Also natÜrlich sehr
 wErtschätze;=
86 =das hAtten wir auch (.) in der LETZTen sitzung-=
87 =dass das irgendwie ja auch für MICH nicht einfach-
88 °hh <<all> dass i also dass ich auch nicht mit>
 JEDem menschen so ne bezIEHUNG hab-=
89 =sondern dass das schOn °hh n ziemliches
 alleINstellungsmerkmal ist,
90 °h Und (.) EInfach dAvon AUSzugehen- (0.7)
91 dass da ne bestimmte funktionaliTÄT erfüllt werden (.) mUss,
92 oder dass °hh äh (2.4)
93 ja-=da stEckt auch so ein bIsschen die ähm (0.6) die HALtung
 für mich drIn-=
94 =dass halt <<all> mÄnner und frAUen nicht einfach beFREUNdet
 sein können.>
95 MSG: hm_[hm,]
96 KJF: [wAs] mich schon wieder tIERisch AUfregt.
97 (1.5)

→ 98 MSG: was ist es genau was sie da aufregt;
99 (2.0)
100 KJF: na ja--dass man von diesem (0.4) ähm (0.5)
101 <<all> von dieser prämisse,=
102 männer und frauen können nicht einfach befreundet sein,=
103 das führt früher oder später zu> (.) irgendwas?
104 °hh ähm (0.7) dass im prinzip einfach als ähm (1.3) als
Annahme auch für unsere beziehung nimmt,=
105 =und dann davon ausgeht==
106 =Irgend mit mit äh Irgend nach irgend ner zeitlichen verlauf
wird sich schon irgendwas (.) äh in richtung °h äh (.)
romantik sexualität verändert haben.=
107 =oder (.) halt nicht?=
108 =und das ist dann aber auch überhaupt keine beziehung mehr;=
109 =sondern dass wir uns dann °hh äh (-) entfremden;
110 oder auseinander leben==
111 =oder (-) nicht mehr befreundet sind-
112 (1.5)
113 MSG: mhm_mhm,
114 (6.4)
→ 115 ich hab immer noch so das gefühl dass da noch irgendwas ist--
→ 116 =was sie persönlich- (.)
→ 117 also das ist ja n ganz klassisches (.) thema;
→ 118 sag ich mal--
→ 119 =wo es ganz viele filme drüber gibt,
→ 120 könn männer und frauen einfach befreundet sein--
→ 121 =ohne dass das (0.3) das sexuelle interesse von einem der
beiden dabei ist;
→ 122 °hh und trotzdem gibts was-
→ 123 was sie genau in dieser frage- (0.9)
→ 124 was für sie noch mal persönlich irgendwas (.) was anspricht;
→ 125 was sie daran total wütend macht;=
→ 126 =dass °hh ähm dass sie jetzt in ner beziehung sind==
→ 127 =die für sie auch total (.) schön ist==
→ 128 =und ganz °hh besonders ist,=
→ 129 =weil die (.) ganz äh tief auch ist,
→ 130 °hh ähm und jetzt kommt (0.6) das dahin;
→ 131 dass dass das da im raum steht;=

→ 132 =dass sebAstian °h (0.5) AUch Andere VORstellungen dafür
 hat;
133 (5.4)
134 KJF: hm:-
135 (7.9)
136 hm;=ich wEIB jetzt nich wie ich das (.) mhm vernÜnftig
 formuLIERe;
137 (8.8)
138 <<all> also Erst mal JA,>
139 ähm (.) so wie sie es zusAmmengefasst ham °h ähm (2.3) ST:IMMT
 das?
140 ähm (0.4) HM.
141 (3.0)
→ 142 MSG: darf ich mal ne verMUTung Äußern?
143 KJF: [<<lächelnd> jA.>]
→ 144 MSG: [und sie] KÖNN einfach-
→ 145 also (0.9) so MEIne phantasIE ist so n bIsschen-
→ 146 also ich MÖCHTe einfach dass das sozusagen=-
→ 147 =ich möchte den ANspruch habm,
→ 148 dass das bei mir NICHT so Ist,
→ 149 dass es ähm (.) keine FREUNdschaft zwischen mÄnnern und
 frAUen gibt;
→ 150 und ich möchte einfach so dieses experiMENT (0.6) äh hAben,
→ 151 dass Ich mit nem mann beFREUNDet sein kann,
→ 152 und (.) wir (.) keine sExuelle beZIEhung HABm,=
→ 153 =aber dass wir trOtZdem auch darüber REDen können.
→ 154 und dAss das so OFfen ist.
155 KJF: °hh (0.6) genau;=und vor Allem dass halt auch die (0.7) die
 frEUNdschaft ein wErt in SICH hat;=
156 =der ja auch Irgendwie auch was (.) ähm (0.5) das ja auch
 Irgendwie ANerkannt werden sollte=-
157 =und dem (.) also dass das (.) ähm in mEInen augen auch
 dadurch zuNICHTe gemacht wird,
158 °h oder heRABgewertet wird,=
159 =wenn man sagt naJA,
160 °hh aber (0.4) ähm (0.7) die freu also weil wEnn man
 davon ausgeht dass es (.) zwAngsläufig auf ne beZIEhung
 hinausläuft,=

161 =dann gEht man ja davon AUS,
162 °hh dass °h das alles nur vOrarbeit ist um die beZIEhung zu
erREICHen;=
163 =und dAss es nicht in sich SELBST ein wErT oder einen zwECK
hat;=
164 MSG: [mhm_mhm,]
165 KJF: [=und dAs] (.) ÄRgert mich so [daran;]
→ 166 MSG: [mhm_mhm,] also dass es
zu nem bestimmten ZIEL hingEht?
167 KJF: ge[nau;]
→ 168 MSG: [und] dass nicht jeder schrItt an SICH,=
→ 169 =dass der wEg sElber das das ZIEL ist?
→ 170 °hh und jeder momEnt schön und WERTvoll ist?
→ 171 sondern dass so_n gefÜHL entsteht-
→ 172 °hh es gibt n bestImmtes ZIEL,=
→ 173 =und Erst wenn wir das ZIEL erreicht haben,=
→ 174 =dAnn hat es nen WERT?
175 (0.6)
→ 176 also die frEUundschaft an sIch kriegt erst nen wert wenns
ne beZIEhung (0.7) sich gewAndelt hat.
177 KJF: ja;=ich bin (.) dagEgen dass man sozusagen überhAUpt von
einem ziel AUS[geht=-
178 MSG: [mhm_ mhm,]
179 KJF: =son]dern EInfach sAgt naJA,
180 °hh oder (0.3) äh (0.7) sich die tAtsachen ANschaut=-
181 =und dass es halt irgendwie dass wir schon ne sehr besOndere
fOrm von °hh frEUundschaft HABm,=
182 =und (.) dAs fInd ich (.) GUT;
183 MSG: mhm_[mhm,]
184 KJF: [so] wie es (.) IS;
185 MSG: hm-
186 (5.0)
187 MSG: °hh (2.0) also ICH hab eigentlich das gefÜHL- (0.9)
188 also dass Ichs jetzt (.) für mIch zumindest das gefÜhl hab-
189 ich habs verSTANDen,
190 MAS: [mhm_mhm-]
191 MSG: [ich glAUb] auch dass die BEIDen das (.) für sIch- (0.5)
192 also dass die das viel klArer jetzt SEHen;
193 MAS: [mhm_mhm,]
194 MSG: [wo sie eil wo sie STEHen,=

195 =und dass jEder für sIch das so viel klArer beNENNen kann,

Transkript 37 – Fall 5 – 2. Sitzung

01 MMH: wIE wollen sie DA: vorgehen.
02 (5.0)
03 KDN: also ich dEnk bei den BA:N:Ken?
04 °h isses inSOfern EInfacher,=
05 =wir ham den gleichen BANKer?
06 MMH: o[kay?]
07 KDN: [der die] objekte Alle KENNT,
08 KBH: <<all> und Alle finanZIERT hat.>
09 KDN: und Alle finanZIERT hat,
10 °h und dem man dAnn SAGen (-) mUss,
11 okAY? (0.9) [er]
12 KBH: [<<all> was sA]gen deine spezialIsten wenn das
verschrOt[tet wird>]
13 KDN: [er er mUss,]
14 genAU-
15 KBH: <<pp> ja;=so ein[fach.]
16 KDN: [er m]uss die objEkte (1.2) beWERTen
lassen.
→ 17 MMH: also ihr [hAUspan]ker, (.)
18 KBH: [Also-]
19 KDN: hm_hm,
→ 20 MMH: bekommt den Auftrag [die objekte
21 KBH: [<<all> also ICH schreib ihn An.>
MMH: beWERTen zu lassen?]
22 KBH: ich ich ich] ich schreib ihm ne (1.2) Email?
23 KDN: hm_hm,
24 KBH: er soll aus sIcht der [(1.5) bAnk,]
25 [(Schreibgeräusche auf Flipchart))]
(weiter Schreibgeräusche auf Flipchart bis Zeile 35))
(5.0)
26 KBH: schÄtzen lassen ist geFÄHrlich;=
27 =wenn sie ihm schÄtzen schreiben dann beAUftragt der (.)
einen.
28 <<all> das ist genau dAs was man ja> (.) NET will.
29 KDN: °h hÄt[ten sie es aber-]
30 KBH: [so die machen] die die frAgen erst mal vor Ort
ihre kolLEGen an,
31 wie schÄtzt denn dU das EIN;
32 (1.0)
33 denn wenn dIE richtig TÄTig werden;=

34 =die be: die be:AUFtragen einen,=
35 =den KENN ich,
 ((Ende der Schreibgeräusche))
36 der wAr nämlich schon schon mal unterWEGS,
37 und dAnn (1.2) da werde ich nAchfragen wie das tatsächlich
 GEHT==
38 =wEm dann wElche KOSTen vor die füße fallen;
39 (.)
40 MGF: [hm_hm?]
41 MMH: [hm_hm;]
42 KBH: da [gibt es nämlich] AUch den den den kleInen und den (--)
43 KDN: [vielleicht-]
 LANGen weg; (-)
44 [meine ich;]
45 MMH: [oka:y;]
46 KDN: jEtzt ist aber die (.) dann wÄre aber doch die FRAge-
47 ja,=das zu ermit zu erHEBen und sAgen-
48 °h wAs ist der Unterschätz schied zwischen dem kleInen
 schätzer und dem GROßen schätzer?
49 °h also (.) In der (.) tIEfe der erMITTlung,
50 und glEIchzeitig (.) was ist der Unterschied vom GELD;
51 (1.9)
52 KBH: [und da ((unv.))]
53 KDN: [und dann kAnn man] ja SAGen==
54 =wenn wenn der sAGt [okAY,=ich hAb n SCHÄTZ]er,
55 KBH: [((unv.))]
56 KDN: °h das ist der ist äh gUt und reaLIstisch,
57 und dis das da der kOstenansatz bei Ihm ist mo:de:RA:T? (-)
58 beim GROßen,
59 °h da können wir uns ja dann drüber EINigen und sAgen KOMM,
60 °h das EINmal ist das in ORDnung,
61 es ist Immer noch billiger wie EINer aufm fraue freien
 MARKT,=
62 =aber wir hAm ne °h reaLIstischere EInschätzung,
63 (1.5)
64 [WEIß nich;]
65 MMH: [okay;]
→ 66 also sie- (-)
→ 67 bErnhard schreibt eine email an den hAUsbanker
 mit dem !AUF!trag (0.9) einen (1.2) schÄtzer zu beAUftragen-

→ 68 <<lachend> hm;=mit dem AUFtrag;> (-)
69 KBH: soll sich das soll sich das An (-) ANgucken,=
70 =was ich was ich äh FRAGe,=
71 =soll °hh zu nem MOdus kommen==
72 =das wi damIt wir zu einem realistischen PREIS kommt,
73 der für Uns möglichst kostenneutral erMITtelt wird;
74 (1.9)
75 weil sOnst,
76 °h wenn ich sAg ich be!AUF!trage den,
77 MMH: ja,
78 MGF: <<f> mir scheInt sie haben da eine klAre VORstellung;>
→ 79 MMH: ja--gut--=<<all> dAnn LASSen wir es so,=
→ 80 =bErnhard schreibt eine email an den hAUsbanker wegen> (.)
SCHÄTZung.
81 KBH: und da ((unv., ca. 1 sek)) [((weiter unv., ca. 1 sek))]
82 [((Schreibgeräusche))]
((weiter Schreibgeräusche bis Zeile 85))
83 MGF: wAs mir jetzt noch NICH ganz klar is is-
84 °h wenn die jetzt ne aussage MACHT, (0.8)
85 klAr==gebÜhrn sO und SO, (0.9)
((Ende der Schreibgeräusche))
86 <<all> beAUFtragen sie das dann?=
87 =oder [gibt es RÜCKsprache mit->]
88 KBH: [nee- da da]
89 da FRAGen wir doch nicht==
90 =wenn der SAGT-
91 °hh <<cresc> k_kEIne AHNung;>
92 i wenn so sobAlD irgendwelchen finAnzaufwändig ist==
93 =dann werden wir das erst mal vorher ABklären;
94 ob wir das MACHen können.
95 KDN: [(man kann)]
96 KBH: [°h wegen fünfzig] EUro (--) diskuTIERE ich nicht,=ja,
97 weil [dAs] (.) ist LÄCHerlich,
98 KDN: [hm;]
99 KBH: aber irgendwAnn ist dann die lächerlichgrenze RUM,
100 und dESwegen kAnn ich jetzt da nicht sAgen jA oder (-) NEIN-
101 WEIß nicht- (-)
→ 102 MGF: Okay;=°h also wenn es ein kleIner betrag ist (-) dann
entscheidet BERNhard das,=

→ 103 =und wenns n (-) relevanter betrag ist gibts RÜCKsprache;
104 Ist das in ihrem SINne?
105 KDN: °h ähm- (-) also Ich möchte gern- (-)
106 hm ich möchte gern (.) in ceCE gesetzt werden?=
107 =auf auf die Email?=
108 =ich möchte sie gern AUCH sehen?
109 KBH: <<pp> ja kein [problem.]
110 KDN: [da(.)mit] ich weiß [was du ihn] FRAGST?
111 MMH: [ins ceCE?]
112 hm_[hm,]
113 KDN: [ja]:, [(-)]
114 [((Schreibgeräusche))]
 [((weiter Schreibgeräusche))]
115 [und äh (0.6) dann soll (1.8) er Einfach sagen] (2.0) bei
 der rückmeldung==
116 =die KLEine schätzung kostet,=
117 =oder DIESES schätzverfahren kostet==
118 =und das ANDre schätzverfahren kostet?
119 °hh und dann schließen wir uns zusammen und entscheiden ob
 wir das GROße können,
120 und wollen weil wirs (.) für uns preislich noch okay ist,
121 °hh Und er soll auch Einschätzen wie wie realistisch das
 ist;=
122 =also wie wie [wie] filigran das sagen wir mal das kleine
123 MMH: [okay-]
124 KDN: noch REICHT?
125 die Einfache schätzform,
126 so dass wir damit FEIN sein können,=
127 =und sagen gut,=ist okay,=
128 =also mehr locke BRAUCHTS nicht,=
129 =mehr SONderlocke-
130 °hh Oder dass wir sagen okay der größere kostet DAS,
131 und wenn wir das äh HABen-
132 wir gehen den äh wir gehen den PREIS mit; (0.8)
133 ist das real ist das okay? °h
134 °h weil dann hammer auf jeden fall die dinge gefragt?
135 MMH: [hm_hm,]
136 KDN: [°hh] das sind die zwei Unterschiede,=
 =das sind sie in der °h in der realistischen
 betrachtungsweise,=

137 =und dA KOSTets.
→ 138 MMH: also die endgültige beAuftragung der schätzung wird zwischen
 ihnen ABgespröchen.
139 KBH: ja==so MACHen wirs.
140 KDN: [mhm_mhm,]
141 MMH: [ja;]
142 ((Schreibgeräusche))

VIII.2 Transkriptionskonventionen

Die Notationskonventionen in den Transkripten erfüllen die Anforderungen des Basistranskripts nach dem Gesprächsanalytischen Transkriptionssystem 2 (GAT 2) (Selting et al. 2009, 369 f.). Einige wesentliche Notationskonventionen werden darin wie folgt dargestellt:

[] [] =	Überlappungen und Simultansprechen schneller, unmittelbarer Anschluss (<i>latching</i>)
(.) (-), (--), (---) (2.3)	Mikropause kurze, mittlere und längere geschätzte Pause bis ca. 1 Sekunde gemessene Pause in Sekunden (Angabe mit einer Stelle hinter dem Punkt)
äh öh :, ::, ::: so:, so::, un::d	Verzögerungssignale Dehnung; je nach Länge
hm ja nein hm_hm ja_a nei_ein	einsilbige Signale zweisilbige Signale
() (diese) und (d)ann (welche/solche)	unverständliche Passagen, Leerraum je nach Länge vermuteter Wortlaut nicht mit Sicherheit identifizierbare Laute oder Silben mögliche Alternativen, nicht eindeutig identifizierbar
haha hehe hihi	kürzeres und silbisches Lachen, je nach ungefährender Realisierung
°h, °hh, °hhh h°, hh°, hhh° °n, °nn, °nnn n°, nn°, nnn° °f, °ff, °fff f°, ff°, fff°	hörbares Einatmen, je nach Dauer hörbares Ausatmen, je nach Dauer hörbares Einatmen durch die Nase, je nach Dauer hörbares Ausatmen durch die Nase, je nach Dauer hörbares Einatmen (hier durch labiodentalen Frikativ [f]), je nach Dauer hörbares Ausatmen (hier durch labiodentalen Frikativ [f]), je nach Dauer
<<weinend> >	nonverbale und paraverbale Handlungen parallel zur verbalen
Stimmhöhenbewegung am Ende der <i>turn</i> -Konstruktionseinheit ? , - ; .	hoch steigend mittel steigend gleichbleibend mittel fallend tief fallend
Akzentuierungsstellen und -stärken LAUTstärke laUTstärke !LAUT!stärke	Haupt- bzw. Primärakzent Neben- bzw. Sekundärakzent extra starker Akzent

VIII.3 Transkriptverzeichnis

TRANSKRIPT 1 – FALL 5 – 1. SITZUNG.....	97
TRANSKRIPT 2 – FALL 2 – 1. SITZUNG.....	97
TRANSKRIPT 3 – FALL 2 – 1. SITZUNG.....	98
TRANSKRIPT 4 – FALL 1 (AUSSCHNITT AUS TRANSKRIPT 35, S. 178) – 1. SITZUNG	98
TRANSKRIPT 5 – FALL 2 – 1. SITZUNG.....	99
TRANSKRIPT 6 – FALL 3 – 1. SITZUNG.....	100
TRANSKRIPT 7 – FALL 2 – 1. SITZUNG.....	100
TRANSKRIPT 8 – FALL 1 (AUSSCHNITT AUS TRANSKRIPT 35, S. 178) – 1. SITZUNG	106
TRANSKRIPT 9 – FALL 1 (AUSSCHNITT AUS TRANSKRIPT 36, S. 189) – 3. SITZUNG	107
TRANSKRIPT 10 – FALL 1 (AUSSCHNITT AUS TRANSKRIPT 35, S. 178) – 1. SITZUNG	111
TRANSKRIPT 11 – FALL 2 (AUSSCHNITT AUS TRANSKRIPT 7, S. 100) – 1. SITZUNG	112
TRANSKRIPT 12 – FALL 1 (AUSSCHNITT AUS TRANSKRIPT 36, S. 189) – 3. SITZUNG	117
TRANSKRIPT 13 – FALL 1 (AUSSCHNITT AUS TRANSKRIPT 36, S. 189) – 3. SITZUNG	121
TRANSKRIPT 14 – FALL 1 – 2. SITZUNG.....	121
TRANSKRIPT 15 – FALL 4 – 1. SITZUNG.....	123
TRANSKRIPT 16 – FALL 2 – 1. SITZUNG.....	125
TRANSKRIPT 17 – FALL 1 (AUSSCHNITT AUS TRANSKRIPT 36, S. 189) – 3. SITZUNG	126
TRANSKRIPT 18 – FALL 2 – 1. SITZUNG.....	129
TRANSKRIPT 19 – FALL 1 (AUSSCHNITT AUS TRANSKRIPT 36, S. 189) – 3. SITZUNG	132
TRANSKRIPT 20 – FALL 3 (AUSSCHNITT AUS TRANSKRIPT 34, S. 176) – 1. SITZUNG	135
TRANSKRIPT 21 – FALL 1 (AUSSCHNITT AUS TRANSKRIPT 35, S. 178) – 1. SITZUNG	137
TRANSKRIPT 22 – FALL 1 (AUSSCHNITT AUS TRANSKRIPT 36, S. 189) – 3. SITZUNG	142
TRANSKRIPT 23 – FALL 1 – 2. SITZUNG.....	145
TRANSKRIPT 24 – FALL 2 – 2. SITZUNG.....	149
TRANSKRIPT 25 – FALL 3 – 2. SITZUNG.....	149
TRANSKRIPT 26 – FALL 5 (AUSSCHNITT AUS TRANSKRIPT 37, S. 196) – 2. SITZUNG	152
TRANSKRIPT 27 – FALL 5 (AUSSCHNITT AUS TRANSKRIPT 37, S. 196) – 2. SITZUNG	154
TRANSKRIPT 28 – FALL 5 (AUSSCHNITT AUS TRANSKRIPT 37, S. 196) – 2. SITZUNG	155
TRANSKRIPT 29 – FALL 5 (AUSSCHNITT AUS TRANSKRIPT 37, S. 196) – 2. SITZUNG	156
TRANSKRIPT 30 – FALL 5 (AUSSCHNITT AUS TRANSKRIPT 37, S. 196) – 2. SITZUNG	157
TRANSKRIPT 31 – FALL 5 – 2. SITZUNG.....	159
TRANSKRIPT 32 – FALL 5 – 2. SITZUNG.....	162
TRANSKRIPT 33 – FALL 2 – 2. SITZUNG.....	164
TRANSKRIPT 34 – FALL 3 – 1. SITZUNG.....	176
TRANSKRIPT 35 – FALL 1 – 1. SITZUNG.....	178
TRANSKRIPT 36 – FALL 1 – 3. SITZUNG.....	189

TRANSKRIPT 37 – FALL 5 – 2. SITZUNG.....	196
--	-----

VIII.4 Abbildungsverzeichnis

ABBILDUNG 1: BEARBEITUNGSVERFAHREN IN DEUTSCHSPRACHIGEN STUDIEN IM KONTEXT DER GESPRÄCHSFORSCHUNG	50
ABBILDUNG 2: BEARBEITUNGSVERFAHREN IN DER GESPRÄCHSFORSCHUNG	71
ABBILDUNG 3: DIE ORGANISATIONSMUSTER IN VEREINFACHTER FORM AUS TRANSKRIPT 35, S. 178.....	140
ABBILDUNG 4: DIE ORGANISATIONSMUSTER IN VEREINFACHTER FORM AUS TRANSKRIPT 36, S. 189.....	141
ABBILDUNG 5: REFORMULIERUNGSVERFAHREN IM MEDIATIONSPROZESS.....	175
ABBILDUNG 6: ABKÜRZUNG DER SPRECHERSIGLEN	204

VIII.5 Sprechersiglen

Die Sprechersiglen bestehen aus jeweils drei Buchstaben. Die erste Position ordnet die Gesprächsbeteiligten nach Mediator*in oder Konfliktperson (<M> oder <K>), an zweiter und dritter Stelle stehen die Anfangsbuchstaben der anonymisierten Vor- und Nachnamen. Die Alias-Namen tragen in der Regel die gleiche Silben- und Akzentstruktur wie die Originalnamen. Bei wenigen Untersuchungsteilnehmer*innen, die größten Wert auf Anonymisierung legen, wurde auf eine Strukturübernahme verzichtet. Ausschnitte, die deren Namen enthalten, werden aufgrund der verfälschten Silbenstruktur deshalb nicht für die Analyse verwendet.

	Sigle	Alias-Vorname	Alias-Nachname
Fall 1	MAS	Anton	Schnitzler
	MSG	Sarah	Gerke
	KJF	Josephine	Fegert
	KST	Sebastian	Thon
Fall 2	MKK	Katja	Kopetschy
	MSK	Samuel	Keller
	KSR	Susanne	Richter
	KCF	Cornelius	Falk
Fall 3	MKS	Katharina	Seifert
	MBM	Beatrice	Maurer
	KTW	Tom	Weber
	KGW	Gabriele	Weber
Fall 4	MNB	Nima	Becker
	MJS	Jonathan	Stagge
	KCG	Clara	Groneweg
	KMG	Martin	Groneweg
Fall 5	MGF	Gerhard	Fiener
	MMH	Maren	Heine
	KDN	Dagmar	Nestler
	KBH	Bernhard	Höweler

Abbildung 6: Abkürzung der Sprechersiglen

VIII.6 Ehrenwörtliche Erklärung

Hiermit erkläre ich, dass mir die geltende Promotionsordnung der Philosophischen Fakultät der Friedrich-Schiller-Universität Jena bekannt ist. Ferner versichere ich, die vorliegende Dissertation selbstständig und ohne unerlaubte Hilfe angefertigt zu haben. Textabschnitte anderer Autor*innen sind gekennzeichnet. Bei der Verfassung der Dissertation wurden keine anderen als die im Text aufgeführten Hilfsmittel verwendet. Darüber hinaus versichere ich, dass keine dritten Personen unmittelbar oder mittelbar geldwerte Leistungen erhalten haben, die im Zusammenhang mit dem Inhalt oder dem Verfassen der vorgelegten Dissertation stehen. Die vorliegende Dissertation wurde weder vollständig noch in Teilen zu einem früheren Zeitpunkt an dieser oder einer anderen Hochschule als wissenschaftliche Prüfung eingereicht.

Ort, Datum

Unterschrift

IX. Literatur

- Adams, Linda; Lenz, Elinor. 2001. *Beziehungskonferenz. Wege zu einem konstruktiven Miteinander*. München.
- Alberts, Jess K.; Heisterkamp, Brian L.; McPhee, Robert M. 2005. „Disputant perceptions of and satisfaction with a community mediation program“. *International Journal of Conflict Management* 16/3:218–244.
- Altmann, Gerhard; Fiebiger, Heinrich; Müller, Rolf. 2005. *Mediation. Konfliktmanagement für moderne Unternehmen*. Weinheim.
- Antaki, Charles. 2008. „Formulations in psychotherapy“. In Peräkylä, Anssi et al. (Hrsg.): *Conversation Analysis and Psychotherapy*, 26–42. Cambridge.
- Antaki, Charles; Barnes, Rebecca; Leudar, Ivan. 2005. „Diagnostic formulations in psychotherapy“. *Discourse Studies* 7/6:627–647.
- Antes, James R.; Saul, Judith A. 2001. „Evaluating Mediation Practice from a Transformative Perspective“. *Mediation Quarterly* 18/3:313–323.
- Aristoteles. 1993. *Der Staat der Athener*. Übersetzt und herausgegeben von Martin Dreher. Stuttgart (Reclams Universal-Bibliothek Nr. 3010).
- Atkinson, J. M.; Heritage, John (eds.). 1984. *Structures of social action. Studies in conversation analysis*. Cambridge.
- Auer, Peter. 2013. *Sprachliche Interaktion. Eine Einführung anhand von 22 Klassikern*. Berlin/Boston (De Gruyter Studium).
- Bachmair, Sabine. 2008. *Beraten will gelernt sein. Ein praktisches Lehrbuch für Anfänger und Fortgeschrittene*. Weinheim (Beltz-Taschenbuch Psychologie 30).
- Ballreich, Rudi. 2012. „Dialogansätze und Mediationsforschung“. In Busch, Dominic; Mayer, Claude-Hélène (Hrsg.): *Mediation erforschen. Fragen - Forschungsmethoden - Ziele*, 223–246. Wiesbaden.
- Ballreich, Rudi; Glasl, Friedrich. 2007. *Mediation in Bewegung. Ein Lehr- und Übungsbuch mit Filmbeispielen auf DVD*. Stuttgart.
- Bastine, Reiner; Ripke, Lis. 2005. „Mediation im System Familie“. In Falk, Gerhard; Heintzel, Peter; Krainz, Ewald E. (Hrsg.): *Handbuch Mediation und Konfliktmanagement*, 131–145. Wiesbaden.
- Becker-Mrotzek, Michael; Meier, Christoph. 1999. „Arbeitsweisen und Standardverfahren der Angewandten Diskursforschung“. In Brünner, Gisela; Fiehler, Reinhard; Kindt, Walther (Hrsg.): *Angewandte Diskursforschung. Grundlagen und Beispielanalysen*, 18–45. Opladen, Wiesbaden (1).
- Bendel Larcher, Sylvia. 2015. *Linguistische Diskursanalyse. Ein Lehr- und Arbeitsbuch*. Tübingen.

- Bercelli, Fabrizio; Rossano, Federico; Viaro, Maurizio. 2008. „Clients' responses to therapists' reinterpretations“. In Peräkylä, Anssi et al. (Hrsg.): *Conversation Analysis and Psychotherapy*, 43–61. Cambridge.
- Bergmann, Jörg R. 1981a. „Ethnomethodologische Konversationsanalyse“. In Schröder, Peter; Steeger, Hugo (Hrsg.): *Dialogforschung. Jahrbuch 1980 des Instituts für deutsche Sprache*, 9–51. Düsseldorf.
- Bergmann, Jörg R. 1981b. „Frage und Frageparaphrase: Aspekte der redezuginternen und sequentiellen Organisation eines Äußerungsformats“. In Winkler, Peter (Hrsg.): *Methoden der Analyse von face-to-face Situationen*, 128–142. Stuttgart.
- Bergmann, Jörg R. 2001. „Das Konzept der Konversationsanalyse“. In Brinker, Klaus et al. (Hrsg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*, 919–927. 2 Bände. Berlin/New York (HSK 16.2).
- Bergmann, Pia. 2017. „Gebrauchsprofile von weiß nicht und keine Ahnung im Gespräch – Ein Blick auf nicht-responsive Vorkommen.“. In Blühdorn, Hardarik et al. (Hrsg.): *Diskursmarker im Deutschen. Reflexionen und Analysen*, 157–182. Mannheim.
- Besemer, Christoph. 1999. *Mediation in der Praxis. Erfahrungen aus den USA*. Karlsruhe.
- Besemer, Christoph. 2009. *Mediation. Die Kunst der Vermittlung in Konflikten*. Karlsruhe.
- Birkner, Karin et al. 2020. *Einführung in die Konversationsanalyse (De Gruyter Studium)*.
- Boe, John. 2010. „Listen While You Work“. *American Salesman* 55/4:15–16.
- Bolden, Galina B. 2009. „Implementing incipient actions. The discourse marker ‘so’ in English conversation“. *Journal of Pragmatics* 41/5:974–998.
- Bolden, Galina B. 2010. „'Articulating the unsaid' via and-prefaced formulations of others' talk“. *Discourse Studies* 12/1:5–32.
- Breuer, Karl peter. 1998. „Vorwort“. In Breuer, Karl peter (Hrsg.): *Das Gordon-Modell. Anleitungen für ein harmonisches Leben. Eine Einführung*, 7–21. München.
- Brinker, Klaus; Sager, Sven F. 2010. *Linguistische Gesprächsanalyse. Eine Einführung*. Berlin (*Grundlagen der Germanistik* 30).
- Brünner, Gisela; Fiehler, Reinhard; Kindt, Walther (Hrsg.). 1999. *Angewandte Diskursforschung. Grundlagen und Beispielanalysen*. Opladen, Wiesbaden (1).
- Bryant, Liz. 2009. „The art of active listening“. *Practice Nurse* 37/6:49–52.
- Bühler, Karl. 1934. *Sprachtheorie. Die Darstellungsfunktion der Sprache*. Jena.
- Bühlig, Kristin. 1996. *Reformulierende Handlungen. Zur Analyse sprachlicher Adaptierungsprozesse in institutioneller Kommunikation*. Tübingen.
-

- Bundesverband für Mediation e.V. *Was ist Mediation*. <https://www.bmev.de/mediation/was-ist-meditation.html>, 9. Oktober 2017.
- Bush, Robert A. Baruch; Folger, Joseph P. 2007. *The promise of mediation. The transformative approach to conflict*. Princeton, N.J.
- Bush, Robert A. Baruch; Folger, Joseph P. 2009. *Konflikt - Mediation und Transformation*. Weinheim.
- Büttner, Claudia. 2012. *Gesprächsführung und Beratung. Sicherheit und Kompetenz im Therapiegespräch*. Berlin.
- Buttny, Richard. 1996. „Clients' and Therapist's Joint Construction of the Clients' Problems“. *Research on Language & Social Interaction* 29/2:125–153.
- Canori-Stähelin, Sylvia; Schwendener, Monika. 2006. *Mediation macht Schule. Der Weg zu einer konstruktiven Konfliktkultur*. Zürich.
- Carmann, Martin; Schulte-Derne, Martina. 2005. „Fragen und Zuhören“. In Falk, Gerhard; Heintzel, Peter; Krainz, Ewald E. (Hrsg.): *Handbuch Mediation und Konfliktmanagement*, 297–300. Wiesbaden.
- Charkoudian, Lorig et al. 2009. „Mediation by any other name would smell as sweet-or would it? The struggle to define mediation and its various approaches“. *Conflict Resolution Quarterly* 26/3:293–316.
- Charkoudian, Lorig. 2010. „Giving police and courts a break: The effect of community mediation on decreasing the use of police and court resources“. *Conflict Resolution Quarterly* 28/2:141–155.
- Comer, Lucette B.; Drollinger, Tanya. 1999. „Active Empathetic Listening and Selling Success: A Conceptual Framework“. *Journal of Personal Selling & Sales Management* 19/1:15–29.
- Corey, Gerald. 2009. *Theory and practice of counseling and psychotherapy*. Stamford.
- Cormier, Louise S.; Cormier, William H.; Osborn, Cynthia J. 2009. *Interviewing and Change Strategies for Helpers. Fundamental skills and cognitive behavioral interventions*. Pacific Grove, Calif.
- Cremer, Katja. 2007. *Die Vertraulichkeit der Mediation*. Baltmannsweiler, Leipzig.
- Crisand, Ekkehard; Crisand, Marcel. 2010. *Psychologie der Gesprächsführung*. Hamburg.
- Daimler, Renate; Sparrer, Insa; Varga von Kibéd, Matthias. 2008. *Basics der systemischen Strukturaufstellungen. Eine Anleitung für Einsteiger und Fortgeschrittene*. München.
- Davidson, John; Wood, Christine. 2004. „A Conflict Resolution Model“. *Theory into practice* 43/1:6–13.
- Davis, Kathy. 1986. „The process of problem (re)formulation in psychotherapy“. *Sociology of Health and Illness* 8:44–74.

- Deppermann, Arnulf. 1995. *Praxis der Gesprächsanalyse*. Freiburg i. Br. (*Forschungsberichte des Psychologischen Instituts der Albert-Ludwigs-Universität Freiburg i. Br. / Psychological Institute, University of Freiburg* 111).
- Deppermann, Arnulf. 1997. *Glaubwürdigkeit im Konflikt. Rhetorische Techniken in Streitgesprächen; Prozeßanalysen von Schlichtungsgesprächen*. Univ., Diss.--Freiburg (Breisgau), 1996. Frankfurt / Main.
- Deppermann, Arnulf. 2008. *Gespräche analysieren. Eine Einführung*. Wiesbaden.
- Deppermann, Arnulf. 2013. „Turn-Design at Turn-Beginnings: Multimodal Resources to Deal with Tasks of Turn-Construction in German“. *Journal of Pragmatics* 46/1:91–121.
- Deppermann, Arnulf; Schmitt, Reinhold. 2008. „Verstehensdokumentationen: Zur Phänomenologie von Verstehen in der Interaktion“. *Deutsche Sprache* 36/3:220–245.
- Diez, Hannelore. 2005. *Werkstattbuch Mediation*. Köln.
- Dittmar, Norbert. 2009. *Transkription. Ein Leitfaden mit Aufgaben für Studenten, Forscher und Laien*. Wiesbaden.
- Donohue, William A.; Drake, Laura; Roberto, Anthony J. 1994. „Mediator Issue Intervention Strategies: A Replication and Some Conclusions“. *Mediation Quarterly* 11/3:261–274.
- Donohue, William A.; Lyles, Judith; Rogan, Randall. 1989. „Issue development in divorce mediation“. *Conflict Resolution Quarterly* 24:19–28.
- Dörflinger-Khashman, Nadia. 2010. *Nachhaltige Gewinne aus der Mediation für Individuum und Organisation. Theorie und Praxis eines Transfer-orientierten Prozesses*. Bern, Stuttgart, Wien.
- Dreher, Martin. 1993. „Einleitung“. In Dreher, Martin (Hrsg.): *Der Staat der Athener*. Übersetzt und herausgegeben von Martin Dreher, 5–31. Stuttgart (Reclams Universal-Bibliothek Nr. 3010).
- Dresing, Thorsten; Pehl, Thorsten. 2015. *Praxisbuch Interview, Transkription und Analyse. Anleitungen und Regelsysteme für qualitativ Forschende*. <http://www.audiotranskription.de/downloads.html#praxisbuch>, 29. Oktober 2017.
- Drew, Paul. 2003. „Comparative analysis of talk-in-interaction in different institutional settings: A sketch“. In Glenn, Phillip J. et al. (Hrsg.): *Studies in language and social interaction*. Mahwah, N.J.
- Drew, Paul; Heritage, John. 1992. „Introduction: Analysing talk at work“. In Drew, Paul; Heritage, John (Hrsg.): *Talk at work. Interaction in institutional settings*, 3–65. Cambridge.
- Drollinger, Tanya; Comer, Lucette B.; Warrington, Patricia T. 2006. „Development and validation of the active empathetic listening scale“. *Psychology and Marketing* 23/2:161–180.
- Dukes, E. F. 1996. *Resolving public conflict. Transforming community and governance*. Manchester.
- Dulabaum, Nina L. 2000. *Mediation: Das ABC. Die Kunst, in Konflikten erfolgreich zu vermitteln*. Weinheim.
-

- Duss-von Werdt, Josef. 2005. *Homo mediator. Geschichte und Menschenbild der Mediation*. Stuttgart.
- Duss-von Werdt, Josef. 2011. *Einführung in Mediation*. Heidelberg.
- Duve, Christian; Eidenmüller, Horst; Hacke, Andreas. 2011. *Mediation in der Wirtschaft. Wege zum professionellen Konfliktmanagement*. Köln.
- Ehlich, Konrad. 1991. „Funktional-pragmatische Kommunikationsanalyse. Ziele und Verfahren“. In Flader, Dieter (Hrsg.): *Verbale Interaktion. Studien zur Empirie und Methodologie der Pragmatik*, 127–143. Stuttgart.
- Epstein, Joe; Epstein, Susan. 2006. „Co-Mediation“. *The Colorado Lawyer* 35/6:21–23.
- Erbel, Christoph. 2012. *Mediation und Menschenbild. Eine Spurensuche in den Grundsätzen der Mediation*. Köln.
- Erlenmeyer, Hans; Hangebrauck, Ralf. 2008. *Mediation*. Altenberge.
- Falk, Gerhard. 2005. „Wirtschaftsmediation bei Unternehmensneustrukturierung“. In Falk, Gerhard; Heintel, Peter; Krainz, Ewald E. (Hrsg.): *Handbuch Mediation und Konfliktmanagement*, 177–194. Wiesbaden.
- Fiehler, Reinhard. 2016. „Gesprochene Sprache“. In Wöllstein, Angelika; Eisenberg, Peter (Hrsg.): *Duden - Die Grammatik. Unentbehrlich für richtiges Deutsch: Der Aufbau der deutschen Sprache vom Laut über das Wort und den Satz bis hin zum Text und zu den Merkmalen der gesprochenen Sprache*, 1181–1260 (Duden).
- Fietkau, Hans-Joachim. 2005. *Psychologie der Mediation. Lernchancen, Gruppenprozesse und Überwindung von Denkblockaden in Umweltkonflikten*. Berlin.
- Fisher, Roger; Ury, William; Patton, Bruce. 1981. *Getting to yes. Negotiating agreement without giving in*. Boston, Mass.
- Fitzgerald, Pamela; Leudar, Ivan. 2012. „On the use of formulations in person-centred, solution-focused short-term psychotherapy“. *Communication & Medicine* 9/1:13–22.
- Fitzgerald, Pamela E. 2013. *Therapy talk. Conversation analysis in practice*. Hampshire.
- Folberg, Jan; Taylor, Alison. 1990. *Mediation. A comprehensive guide to resolving conflicts without litigation*. San Francisco, Calif.
- Franck, Dorothea. 1980. *Grammatik und Konversation*. Königstein-Ts.
- Friedman, Gary; Himmelstein, Jack. 2013. *Konflikte fordern uns heraus. Mediation als Brücke zur Verständigung*. Übersetzung von Antje Korsmeier. Frankfurt / Main.
- Garcia, Angela C. 1991. „Dispute Resolution Without Disputing. How the Interactional Organization of Mediation Hearings Minimizes Argument“. *American Sociological Review* 6:818–835.
- Garcia, Angela C. 1995. „The Problematics of Representation in Community Mediation Hearings: Implications for Mediation Practice“. *Journal of Sociology and Social Welfare* 22/4:23–46.
-

- Garcia, Angela C. 2000. „Negotiating negotiation: the collaborative production of resolution in small claims mediation hearings“. *Discourse & Society* 11/3:315–343.
- Garcia, Angela C. 2010. „The role of interactional competence in mediation“. *Conflict Resolution Quarterly* 28/2:205–228.
- Garcia, Angela C. 2012. „Advice-giving and disputant empowerment in divorce mediation sessions“. *Language and Dialogue* 2/3:398–426.
- Garcia, Angela C. 2013. „Mediation talk in cross cultural perspective: the contribution of conversation analysis“. *China Media Research* 9/4:85–101.
- Garfinkel, Harold. 1967. *Studies in ethnomethodology*. Englewood Cliffs, NJ.
- Garfinkel, Harold; Sacks, Harvey. 1970. „On formal structures of practical actions“. In McKinney, John C.; Tiryakian, Edward A. (Hrsg.): *Theoretical sociology. Perspectives and developments*, 337–366. New York.
- Gearhart, Christopher C.; Bodie, Graham D. 2011. „Active-Empathic Listening as a General Social Skill: Evidence from Bivariate and Canonical Correlations“. *Communication Reports* 24/2:86–98.
- Glasl, Friedrich. 2008. *Selbsthilfe in Konflikten. Konzepte - Übungen - praktische Methoden*. Stuttgart.
- Glasl, Friedrich. 2011. „Konfliktmanagement“. In Meyer, Berthold (Hrsg.): *Konfliktregelung und Friedensstrategien. Eine Einführung*, 125–146. Wiesbaden.
- Glasl, Friedrich. 2013. *Konfliktmanagement. Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater*. Bern, Stuttgart.
- Glasl, Friedrich; Weeks, Dudley. 2008. *Die Kernkompetenzen für Mediation und Konfliktmanagement. Ein Praxisbuch mit Filmbeispielen auf DVD*. Stuttgart.
- Glenn, Phillip. 2010. „A Mediator's Dilemma. Acknowledging or Disregarding Stance Displays“. *Negotiation Journal* 26/2:155–162.
- Goffman, Erving. 1963. *Behavior in public places. Notes on the social organization of gatherings*. New York.
- Goffman, Erving. 1969. *Strategic interaction*. Philadelphia (*University of Pennsylvania series in conduct and communication*).
- Goffman, Erving. 1981. *Forms of Talk*. Philadelphia.
- Goldberg, Stephen B. 2005. „The Secrets of Successful Mediators“. *Negotiation Journal* 21/3:365–376.
- Goldberg, Stephen B.; Shaw, Margaret L. 2007. „The Secrets of Successful (and Unsuccessful) Mediators Continued. Studies Two and Three“. *Negotiation Journal* 23/4:393–418.
- Gordon, Thomas. 1970. *P.E.T. Parent effectiveness training*. New York.
- Gordon, Thomas. 1972. *Familienkonferenz. Die Lösung von Konflikten zwischen Eltern und Kind*. Hamburg.
-

- Gordon, Thomas. 1977. *Leader effectiveness training L.E.T. The no-lose way to release the productive potential of people*. New York.
- Gordon, Thomas. 2012a. *Familienkonferenz. Die Lösung von Konflikten zwischen Eltern und Kind*. München.
- Gordon, Thomas. 2012b. *Familienkonferenz in der Praxis. Wie Konflikte mit Kindern gelöst werden*. München.
- Gordon, Thomas; Burch, Noel. 1976. *T.E.T. Teacher Effectiveness Training*. New York.
- Gordon, Thomas; Burch, Noel; Kober, Hainer. 2002. *Die neue Beziehungskonferenz. Effektive Konfliktbewältigung in Familie und Beruf*. München.
- Greatbatch, David; Dingwall, Robert. 1997. „Argumentative Talk in Divorce Mediation Sessions“. *American Sociological Review* 1:151–170.
- Grossen, Michtle; Apotheloz, Denis. 1996. „Communicating about Communication in a Therapeutic Interview“. *Journal of Language and Social Psychology* 15/2:101–132.
- Gülich, Elisabeth. 2008. „Reformulierungen“. In Kolboom, Ingo; Kotschi, Thomas; Reichel, Edward (Hrsg.): *Handbuch Französisch. Sprache - Literatur - Kultur - Gesellschaft; für Studium, Lehre, Praxis*, 359–367. Berlin.
- Gülich, Elisabeth; Kotschi, Thomas. 1987. „Reformulierungshandlungen als Mittel der Textkonstitution. Untersuchungen zu französischen Texten aus mündlicher Kommunikation“. In Motsch, Wolfgang (Hrsg.): *Satz, Text, sprachliche Handlung*, 199–261. Berlin.
- Gülich, Elisabeth; Kotschi, Thomas. 1996. „Textherstellungsverfahren in mündlicher Kommunikation. Ein Beitrag am Beispiel des Französischen“. In Motsch, Wolfgang (Hrsg.): *Ebenen der Textstruktur. Sprachliche und kommunikative Prinzipien*, 37–80. Tübingen, Germany.
- Gülich, Elisabeth; Mondada, Lorenza. 2008. *Konversationsanalyse. Eine Einführung am Beispiel des Französischen*. Tübingen.
- Haas, Esther; Wirz, Toni. 2011. *Mediation. Konflikte lösen im Dialog*. Zürich.
- Haft, Fritjof. 2009. *Der Verhandlungsmanager. Anleitung zum strukturierten Verhandeln*. München.
- Haft, Fritjof. 2016. „Verhandlung und Mediation“. In Haft, Fritjof; Schlieffen, Katharina v. (Hrsg.): *Handbuch Mediation*, 99–108. München.
- Hagemann, Jörg; Rolf, Eckard. 2001. „Die Bedeutung der Sprechakttheorie für die Gesprächsforschung“. In Brinker, Klaus et al. (Hrsg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*, 885–896. 2 Bände. Berlin/New York (HSK 16.2).
- Hak, Tony; Boer, Fijje de. 1996. „Formulations in first encounters“. *Journal of Pragmatics* 25/1:83–99.
-

- Hanschitz, Rudolf-Christian. 2005. „Konflikte und Konfliktbegriffe“. In Falk, Gerhard; Heintel, Peter; Krainz, Ewald E. (Hrsg.): *Handbuch Mediation und Konfliktmanagement*, 63–82. Wiesbaden.
- Have, Paul t. 2010. *Doing conversation analysis*. Los Angeles, Calif.
- Heck, Justus. 2016. „Der beteiligte Unbeteiligte. Wie vermittelnde Dritte Konflikte transformieren“. *Zeitschrift für Rechtssoziologie* 36/1:58–87.
- Heck, Justus. 2019. *Vermittlung im Streit. Gesellschafts- und interaktionstheoretische Studien unter besonderer Berücksichtigung des Mediationsparadoxes*. Dissertation. unv. Bielefeld.
- Hedeen, Timothy; Raines, Susan S.; Barton, Ansley B. 2010. „Foundations of mediation training: A literature review of adult education and training design“. *Conflict Resolution Quarterly* 28/2:157–183.
- Heisterkamp, Brian L. 2006. „Conversational displays of mediator neutrality in a court-based program“. *Journal of Pragmatics* 38/12:2051–2064.
- Henne, Helmut; Rehbock, Helmut. 2001. *Einführung in die Gesprächsanalyse*. Berlin (De-Gruyter-Studienbuch).
- Heritage, John C. 1985. „Analyzing news interviews: Aspects of the production of talk for an over-hearing audience“. In van Dijk, Teun A. (Hrsg.): *Handbook of discourse analysis*, 95–117. London.
- Heritage, John C.; Clayman, Steven. 2010. *Talk in Action*. Malaysia.
- Heritage, John C.; Watson, Rodney. 1979. „Formulations as Conversational Objects“. In Psathas, George (Hrsg.): *Everyday language. Studies in ethnomethodology*, 123–162. New York, NY.
- Hertel, Anita. 2009. *Professionelle Konfliktlösung. Führen mit Mediationskompetenz*. Frankfurt / Main.
- Hinshaw, Art; Wissler, Roselle L. 2005. „How do we know that Mediation Training works?“. *Dispute Resolution Magazine* 12/1:21–23.
- Hofmann, Roland; Rothfischer, Doris B.; Trossen, Arthur. 2008. *Mediation. Die Grundlagen der Mediation in Theorie und Praxis*. Altenkirchen.
- Hölker, Klaus. 1988. *Zur Analyse von Markern. Korrektur- und Schlußmarker des Französischen*. Stuttgart.
- Hossbach, Stefanie. 1997. *Zur Redewiederaufnahme im Diskurs*. Univ., Diss.--Frankfurt / Oder, 1996. Münster.
- Hülser, Karlheinz. 1991. *Platon. Phaidros, Theaitetos. Griechisch und Deutsch. Sämtliche Werke VI*. Nach der Übersetzung Friedrich Schleiermachers, ergänzt durch Übersetzungen von Franz Susemihl und anderen. Frankfurt / Main.
- Hutchby, Ian. 2005. „Active Listening“. Formulations and the Elicitation of Feelings-Talk in Child Counselling“. *Research on Language & Social Interaction* 38/3:303–329.
- Hutchby, Ian; Wooffitt, Robin. 2018. *Conversation Analysis*. New York, NY.
-

- Ihde, Katja. 2012. *Mediation*. München.
- Jacobs, Scott. 2002. „Maintaining neutrality in dispute mediation: managing disagreement while managing not to disagree“. *Journal of Pragmatics* 34:1403–1426.
- Jacobs, Scott; Aakhus, Mark. 2002. „What mediators do with words. Implementing three models of rational discussion in dispute mediation“. *Conflict Resolution Quarterly* 20/2:177–203.
- Jefferson, Gail. 1983. „On exposed and embedded correction“. *Studium Linguistik* 14:58–68.
- Jones, Tricia. 2005. „Editors Introduction“. *Conflict Resolution Quarterly* 23/2:129–139.
- Kanitz, Anja von; Scharlau, Christine. 2011. *Gesprächstechniken. Best of Edition*. Freiburg (Breisgau).
- Kenzler, Anja. 2004. „Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall Rosenberg in der Mediation“. In Rojahn, Hans-Jürgen (Hrsg.): *Grenz(über)gänge gestalten. Dokumentation des Mediationskongresses 2004*, 69–70. Kassel.
- Kessen, Stefan; Troja, Markus. 2009. „Die Phasen und Schritte der Mediation als Kommunikationsprozess“. In Haft, Fritjof; Schlieffen, Katharina v. (Hrsg.): *Handbuch Mediation*, 293–320. München.
- Kessen, Stefan; Wiedemann, Peter M. 1997. „Mediation. Wenn Reden nicht nur Reden ist“. *Organisationsentwicklung, Zeitschrift der Gesellschaft für Organisationsentwicklung e.V. GOE* 16/4:53–65.
- Kindt, Walther; Rittgeroth, Yvonne. 2009. *Strategien der Verständigungssicherung. Zur Lösung einer universellen Aufgabe von Kommunikation*. Wiesbaden.
- Kirchhoff, Lars; Schroeter, Kirsten. 2006. „Lehrmodul 4: Mediations"wissenschaft"? - zwischen Wissenschaftstheorie und Praxis“. *ZKM* 2:56–59.
- Klappenbach, Doris. 2011. *Mediative Kommunikation. Mit Rogers, Rosenberg & Co. konfliktfähig für den Alltag werden*. Paderborn.
- Köstler, Anja. 2010. *Mediation*. München.
- Kotschi, Thomas. 2001. „Formulierungspraxis als Mittel der Gesprächsaufrechterhaltung“. In Brinker, Klaus et al. (Hrsg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*, 1340–1348. 2 Bände. Berlin/New York (HSK 16.2).
- Kowal, Sabine; O'Connell, Daniel C. 1995. „Notation und Transkription in der Gesprächsforschung“. *Kodikas, Code. Ars Semiotica: An International Journal of Semiotics* 18:113–138.
- Kowal, Sabine; O'Connell, Daniel C. 2003. „Die Transkription mündlicher Äußerungen“. In Herrmann, Theo; Grabowski, Joachim (Hrsg.): *Sprachproduktion*, 101–120. Göttingen etc. (*Enzyklopädie der Psychologie Themenbereich C, Theorie und Forschung Ser. 3, Sprache* Bd. 1).
- Krabbe, Heiner. 2015. „Vom Umgang mit der Freiwilligkeit und der Unfreiwilligkeit im professionellen Kontext“. *KONTEXT* 46/4:398–403.
- Krämer, Christian. 2008. *Konflikte lösen. Die Philosophie der Mediation und ihre Methoden*. London.
-

- Kressel, Kenneth et al. 2012. „Multidimensional Analysis of Conflict Mediator Style“. *Conflict Resolution Quarterly* 30/2:135–171.
- Kreuser, Karl. 2017. „Mir doch egal, was Mediation ist“. In Kriegel-Schmidt, Katharina (Hrsg.): *Mediation als Wissenschaftszweig. Im Spannungsfeld von Fachexpertise und Interdisziplinarität*, 17–32. Wiesbaden.
- Kriegel-Schmidt, Katharina (Hrsg.). 2017. *Mediation als Wissenschaftszweig. Im Spannungsfeld von Fachexpertise und Interdisziplinarität*. Wiesbaden.
- Kriz, Jürgen. 2014. *Grundkonzepte der Psychotherapie*. Weinheim (Psychologie 2014).
- Kuckartz, Udo et al. 2008. *Qualitative Evaluation. Der Einstieg in die Praxis*. Wiesbaden.
- Lalouschek, Johanna; Menz, Florian. 1999. „Empirische Datenerhebung und Authentizität von Gesprächen“. In Brünner, Gisela; Fiehler, Reinhard; Kindt, Walther (Hrsg.): *Angewandte Diskursforschung. Grundlagen und Beispielanalysen*, 46–68. Opladen, Wiesbaden (1).
- Lammers, Claas-Hinrich. 2010. *Emotionsbezogene Psychotherapie. Grundlagen, Strategien und Techniken*. Stuttgart.
- Langer, Inghard; Schulz von Thun, Friedemann; Tausch, Reinhard. 2006. *Sich verständlich ausdrücken*. München.
- Levelt, Willem J. 1983. „Monitoring and self-repair in speech“. *Cognition* 14:41–104.
- Levelt, Willem J. 1989. *Speaking. From intention to articulation*. Cambridge, Mass.
- Levinson, Stephen C. 2000. *Pragmatik*. Tübingen.
- Limburg, Anika. 2014. *Schlichtung professionalisieren. Methodenreflexion, Institutions- und Gesprächsanalysen, Fortbildungskonzept*. Mannheim.
- Lisper, Hans-Olof; Rautalinko, Erik. 2004. „Effects of Training Reflective Listening in a Corporate Setting“. *Journal of Business and Psychology* 18/3:281–299.
- Luhmann, Niklas. 1984. *Soziale Systeme. Grundriss einer allgemeinen Theorie*. Frankfurt / Main.
- Lux, Michael. 2008. „Neurowissenschaftliche Aspekte Personenzentrierter Psychotherapie und Beratung“. *Klinische Sozialarbeit* 4:4–7.
- Madill, Anna; Widdicombe, Sue; Barkham, Michael. 2001. „The Potential of Conversation Analysis for Psychotherapy Research“. *The Counseling Psychologist* 29/3:413–434.
- Mähler, Gisela; Mähler, Hans-Georg. 2000. „Kriterien für Gerechtigkeit in der Mediation“. In Dieter, Anne; Montada, Leo; Schulze, Annedore (Hrsg.): *Gerechtigkeit im Konfliktmanagement und in der Mediation*, 9–36. Frankfurt / Main, New York.
- Mähler, Gisela; Mähler, Hans-Georg. 2016. „Familienmediation“. In Haft, Fritjof; Schlieffen, Katharina v. (Hrsg.): *Handbuch Mediation*, 667–706. München.
-

- Mähler, Hans-Georg. 2005. „Macht - Recht - Konsens“. In Falk, Gerhard; Heintzel, Peter; Krainz, Ewald E. (Hrsg.): *Handbuch Mediation und Konfliktmanagement*, 95–104. Wiesbaden.
- Mayer, Claude-Hélène. 2006. *Trainingshandbuch interkulturelle Mediation und Konfliktlösung. Didaktische Materialien zum Kompetenzerwerb*. Münster.
- McNaughton, David et al. 2008. „Learning to Listen: Teaching an Active Listening Strategy to Preservice Education Professionals“. *Topics in Early Childhood Special Education* 27/4:223–231.
- Meurer, Ernst F. 1678. *Mediator*. Dissertation. Jena.
- Montada, Leo. 2000. „Gerechtigkeit und Rechtsgefühl in der Mediation“. In Dieter, Anne; Montada, Leo; Schulze, Annedore (Hrsg.): *Gerechtigkeit im Konfliktmanagement und in der Mediation*, 37–62. Frankfurt / Main, New York.
- Montada, Leo. 2009. „Mediation - Pfade zum Frieden“. *Erwägen Wissen Ethik* 20/4:501–511.
- Montada, Leo; Kals, Elisabeth. 2013. *Mediation. Psychologische Grundlagen und Perspektiven*. Weinheim.
- Moore, Christopher W. 2003. *The mediation process. Practical strategies for resolving conflict*. San Francisco.
- Mucchielli, Roger. 1972. *Das nicht-direktive Beratungsgespräch. I. Theoretische Einführung*. Salzburg.
- Nenoff, Hans. 2014. „Flyer zur Akquise von Konfliktpersonen“.
- Nenoff, Hans. 2017. „Wortwörtliche Paraphrasen im Mediationsprozess“. In Kriegel-Schmidt, Katharina (Hrsg.): *Mediation als Wissenschaftszweig. Im Spannungsfeld von Fachexpertise und Interdisziplinarität*, 377–390. Wiesbaden.
- Neumann, Johan F. 1676. *De mediatoris officio, eiusque requisitis. Über die Aufgabe des Mediators und ihre Erfordernisse*. Dissertation. Wien.
- Nolte, Bernd; Fischer, Konrad. 2006. *Mediation konkret. Konstruktive Lösungen bei Konflikten im Unternehmen*. Weinheim.
- Nothdurft, Werner. 1995. „Gesprächsanalyse von Schlichtung. Die Geschichte eines Forschungsprojekts und die Entwicklung seiner Ergebnisse“. In Nothdurft, Werner (Hrsg.): *Streit schlichten. Gesprächsanalytische Untersuchungen zu institutionellen Formen konsensueller Konfliktregelung*, 1–26. Berlin (*Schriften des Instituts für Deutsche Sprache* 5.1).
- Nothdurft, Werner. 1997. *Schlichtung*. Berlin (*Schriften des Instituts für Deutsche Sprache* 5.2).
- Nothdurft, Werner. 1998. *Wortgefecht und Sprachverwirrung. Gesprächsanalyse der Konfliktsicht von Streitparteien*. Wiesbaden.
- Nothdurft, Werner; Spranz-Fogasy, Thomas. 1991. „Gesprächsanalyse von Schlichtungs-Interaktion. Methodische Probleme und ihre Hintergründe“. In Flader, Dieter (Hrsg.): *Verbale Interaktion. Studien zur Empirie und Methodologie der Pragmatik*, 222–240. Stuttgart.
-

- Novak, Andreas. 2012. „Mythen der Mediation in Organisationen“. *Spektrum der Mediation* 47:4–5.
- Nugent, William R.; Halvorson, Helene. 1995. „Testing the Effects of Active Listening“. *Research on Social Work Practice* 5/2:152–175.
- Pallasch, Waldemar; Kölln, Detlef; Hänsler, Helga. 2014. *Pädagogisches Gesprächstraining. Lern- und Trainingsprogramm zur Vermittlung pädagogisch-therapeutischer Gesprächs- und Beratungskompetenz*. Weinheim.
- Patera, Mario. 2009. „Emotionen gestalten. Eine Schlüsselkompetenz interessenbasierter Mediation“. 1. Teil. *Perspektive Mediation* 3:128–134.
- Peräkylä, Anssi et al. 2008a. „Analysing psychotherapy in practice“. In Peräkylä, Anssi et al. (Hrsg.): *Conversation Analysis and Psychotherapy*, 5–25. Cambridge.
- Peräkylä, Anssi. 2008. „Conversation analysis and psychoanalysis: Interpretation, affect, and intersubjectivity“. In Peräkylä, Anssi et al. (Hrsg.): *Conversation Analysis and Psychotherapy*, 100–119. Cambridge.
- Peräkylä, Anssi et al. (eds.). 2008b. *Conversation Analysis and Psychotherapy*. Cambridge.
- Peräkylä, Anssi. 2011. „After interpretation. Third position utterances in psychoanalysis“. *Research on Language & Social Interaction* 44/3:288–316.
- Peräkylä, Anssi. 2012. „Conversation analysis in psychotherapy“. In Sidnell, Jack; Stivers, Tanya (Hrsg.): *The handbook of conversation analysis*, 551–574. Chichester, West Sussex, UK.
- Peräkylä, Anssi; Vehviläinen, Sanna. 2003. „Conversation analysis and the professional stocks of interactional knowledge“. *Discourse & Society* 14/6:727–750.
- Phillips, Bruce. 1999. „Reformulating Dispute Narratives Through Active Listening“. *Mediation Quarterly* 17/2:161–180.
- Pick, Ina. 2017a. „Der Beitrag der (angewandten) Gesprächslinguistik zu Erforschung von Mediation“. In Kriegel-Schmidt, Katharina (Hrsg.): *Mediation als Wissenschaftszweig. Im Spannungsfeld von Fachexpertise und Interdisziplinarität*, 109–119. Wiesbaden.
- Pick, Ina. 2017b. „Gesprächslinguistik. Erscheint in: Felder, Ekkehard; Vogel, Friedemann“. In Felder, Ekkehard; Vogel, Friedemann (Hrsg.): *Handbuch Sprache im Recht*, 251–270. Berlin, Boston.
- Pomerantz, Anita. 1984. „Agreeing and disagreeing with assessments: Some features of preferred/dispreferred turn shaped“. In Atkinson, J. M.; Heritage, John (Hrsg.): *Structures of social action. Studies in conversation analysis*, 57–101. Cambridge.
- Ponschab, Reiner; Dendorfer-Ditges, Renate. 2016. „Konfliktmanagement im Unternehmen“. In Haft, Fritjof; Schlieffen, Katharina v. (Hrsg.): *Handbuch Mediation*, 813–844. München.
- Potter, Jonathan; Hepburn, Alexa. 2010. „Putting aspiration into words. ‘Laugh particles’, managing descriptive trouble and modulating action“. *Journal of Pragmatics* 42/6:1543–1555.
-

- Prütting, Hanns. 2016. „Mediation im Arbeitsrecht“. In Haft, Fritjof; Schlieffen, Katharina v. (Hrsg.): *Handbuch Mediation*, 733–750. München.
- Radatz, Sonja. 2009a. *Beratung ohne Ratschlag. Systemisches Coaching für Führungskräfte und BeraterInnen; ein Praxishandbuch mit den Grundlagen systemisch-konstruktivistischen Denkens, Frage-techniken und Coachingkonzepten*. Wien.
- Radatz, Sonja. 2009b. *Einführung in das systemische Coaching*. Heidelberg.
- Rae, John. 2008. „Lexical substitution as a therapeutic resource“. In Peräkylä, Anssi et al. (Hrsg.): *Conversation Analysis and Psychotherapy*, 62–79. Cambridge.
- Rawls, Anne W. 2002. „Editor's introduction“. In Garfinkel, Harold; Rawls, Anne W. (Hrsg.): *Ethnomethodology's program. Working out Durkeim's aphorism*, 1–64. Lanham, Md.
- Redder, Angelika. 2001. „Aufbau und Gestaltung von Transkriptionssystemen“. In Brinker, Klaus et al. (Hrsg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*, 1038–1059. 2 Bände. Berlin/New York (HSK 16.2).
- Rehbein, Jochen. 2001. „Das Konzept der Diskursanalyse“. In Brinker, Klaus et al. (Hrsg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*, 927–945. 2 Bände. Berlin/New York (HSK 16.2).
- Risto, Karl-Heinz. 2003. *Konflikte lösen mit System. Mediation mit Methoden der Transaktionsanalyse. Ein Arbeitsbuch*. Paderborn.
- Rogers, Carl R. 1942. *Counseling and psychotherapy. Newer concepts in practice*. Boston, New York.
- Rogers, Carl R. 1957. „The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change“. *Journal of Consulting Psychology* 21:95–103.
- Rogers, Carl R. 1961. *On becoming a person. A therapist's view of psychotherapy. A distinguished psychologist's guide to personal growth and creativity*. Boston.
- Rogers, Carl R. 1976. „Eine neue Definition von Einfühlung“. In Jankowski, Peter (Hrsg.): *Klientenzentrierte Psychotherapie heute. Bericht über den I. Europäischen Kongreß für Gesprächspsychotherapie in Würzburg 28.9.-4.10.1974*, 33–51. Göttingen.
- Rogers, Carl R. 1980. *A way of being*. Boston.
- Rogers, Carl R. 1983 [1977]. *Therapeut und Klient. Grundlagen d. Gesprächspsychotherapie*. Frankfurt / Main.
- Rogers, Carl R. 1992 [1942]. *Die nicht-direktive Beratung. Counseling and Psychotherapy*. Frankfurt / Main.
- Rogers, Carl R. 2007 [1981]. *Der neue Mensch*. Stuttgart.
- Röhl, Klaus F.; Weiß, Matthias. 2005. *Die obligatorische Streitschlichtung in der Praxis*. Münster.
- Rosenberg, Marshall B. 1983. *A model for nonviolent communication*. Philadelphia, PA.
-

- Rosenberg, Marshall B. 2001. *Gewaltfreie Kommunikation. Aufrichtig und einfühlsam miteinander sprechen. Neue Wege in der Mediation und im Umgang mit Konflikten*. Paderborn.
- Rosengren, David B. 2012. *Arbeitsbuch motivierende Gesprächsführung. Trainingsmanual*. Lichtenau/Westfalen.
- Rossari, Corinne. 1997. *Les opérations de reformulation. Analyse du processus et des marques dans une perspective contrastive français-italien*. Bern.
- Sachse, Rainer. 1999. *Lehrbuch der Gesprächspsychotherapie*. Göttingen.
- Sacks, Harvey. 1984. „Notes on methodology“. In Atkinson, J. M.; Heritage, John (Hrsg.): *Structures of social action. Studies in conversation analysis*, 21–27. Cambridge.
- Sacks, Harvey. 1987. „On the preferences for agreement and contiguity in sequences in conversation“. In Button, Graham; Lee, John R. (Hrsg.): *Talk and social organisation*, 54–69.
- Sacks, Harvey; Schegloff, Emanuel. 1973. „Opening up closings“. *Semiotica* 8:289–327.
- Schäfer, Christa D. 2012. „Mit Fragen das Denken verändern. Systemische und zirkuläre Fragen in der Mediation“. In Knapp, Peter (Hrsg.): *Konfliktlösungs-Tools. Klärende und deeskalierende Methoden für die Mediations- und Konfliktmanagement-Praxis*, 162–169. Bonn.
- Schegloff, Emanuel. 1979. „The relevance of repair to syntax-for-conversation“. In Givón, Talmy (Hrsg.): *Discourse and syntax*, 261–288. New York, NY.
- Schegloff, Emanuel. 1980. „Preliminaries to preliminaries: 'Can I ask you a question?'“. *Sociological Inquiry* 50:104–152.
- Schegloff, Emanuel; Sacks, Harvey. 1974. „Opening up closings“. In Turner, Roy (Hrsg.): *Ethnomethodology; selected readings*, 233–264. Harmondsworth (*Penguin modern sociology readings*).
- Schegloff, Emanuel A. 1968. „Sequencing in conversational openings“. *American Anthropologist* 70:1075–1095.
- Schegloff, Emanuel A. 1988. „On an Actual Virtual Servo-Mechanism for Guessing Bad News. A Single Case Conjecture“. *Social Problems* 35/4:442–457.
- Schegloff, Emanuel A. 2007. *Sequence organization in interaction*. Cambridge (*A primer in conversation analysis* 1).
- Schegloff, Emanuel A.; Jefferson, Gail; Sacks, Harvey. 1977. „The preference for self-correction in the organization of repair in conversation“. *Language* 53/2:361–382.
- Scheinecker, Martina. 2007. „Lösungsfokussierte Beratung bei Konflikten in Unternehmen“. In Ballreich, Rudi; Fröse, Marlies W.; Piber, Hannes (Hrsg.): *Organisationsentwicklung und Konfliktmanagement. Innovative Konzepte und Methoden*, 345–360. Berne.
- Schmidt, Jürgen E. 2001. „Bausteine der Intonation“. *Germanistische Linguistik* 157.158:9–32.
-

- Schrader, Sebastian; Hornig, Stephan O. 2007. *Mediation als Konfliktlösungsmechanismus*. Norderstedt.
- Schröder, Peter. 1997. „Einleitende Bemerkungen zum besseren Verständnis des Textbandes "Schlichtungsgespräche"". In Schröder, Peter (Hrsg.): *Schlichtung. Band 3: Schlichtungsgespräche*, 1–15. Berlin (*Schriften des Instituts für Deutsche Sprache* 5.3).
- Schröder, Peter et al. 1997. „Schlichtungsgespräche verstehen. Exemplarische Fallanalyse einer Güteverhandlung vor dem Schiedsmann“. In Schröder, Peter (Hrsg.): *Schlichtung. Band 3: Schlichtungsgespräche*, 16–52. Berlin (*Schriften des Instituts für Deutsche Sprache* 5.3).
- Schulz von Thun, Friedemann. 1999. *Praxisberatung in Gruppen. Erlebnisaktivierende Methoden mit 20 Fallbeispielen zum Selbsttraining für Trainerinnen und Trainer, Supervisoren und Coachs*. Weinheim.
- Schulz von Thun, Friedemann. 2009. *Miteinander reden 1. Störungen und Klärungen. Allgemeine Psychologie der Kommunikation*. Reinbek bei Hamburg.
- Schulz von Thun, Friedemann. 2010. *Miteinander reden. Fragen und Antworten*. Reinbek bei Hamburg.
- Schumann, Jan. 2014. „Mediator bittet zum Wortgefecht. Uni Jena bietet Hilfe bei Konflikten an“. *Thüringer Landeszeitung*:3.
- Schwarz, Gerhard. 2005. „Mediation und Sachlogik“. In Falk, Gerhard; Heintel, Peter; Krainz, Ewald E. (Hrsg.): *Handbuch Mediation und Konfliktmanagement*, 57–62. Wiesbaden.
- Schwitalla, Johannes. 1996. „Beziehungsdynamik. Kategorien für die Beschreibung der Beziehungsgestaltung sowie der Selbst- und Fremddarstellung in einem Streit- und Schlichtungsgespräch“. In Kallmeyer, Werner (Hrsg.): *Gesprächsrhetorik. Rhetorische Verfahren im Gesprächsprozess*, 279–349. Tübingen.
- Schwitalla, Johannes. 2001. „Gesprochene-Sprache-Forschung und ihre Entwicklung zu einer Gesprächsanalyse“. In Brinker, Klaus et al. (Hrsg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*, 896–903. 2 Bände. Berlin/New York (HSK 16.2).
- Schwitalla, Johannes. 2002. „Kleine Wörter. Partikeln im Gespräch“. In Dittmann, Jürgen (Hrsg.): *Über Wörter. Grundkurs Linguistik*, 259–282. Freiburg im Breisgau.
- Schwitalla, Johannes. 2012. *Gesprochenes Deutsch. Eine Einführung*. Berlin.
- Selting, Margret. 2001. „Probleme der Transkription verbalen und paraverbalen/prosodischen Verhaltens“. In Brinker, Klaus et al. (Hrsg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*, 1059–1068. 2 Bände. Berlin/New York (HSK 16.2).

- Selting, Margret. 2002. „Kritische Stellungnahme zur Darstellung des Systems GAT in Norbert Dittmars Buch "Transkription"“. *Gesprächsforschung - Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion* 3:33–37.
- Selting, Margret et al. 2009. „Gesprächsanalytisches Transkriptionssystem 2 (GAT 2)“. *Gesprächsforschung - Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion* 10:353–402.
- Shazer, Steve de. 1985. *Keys to solution in brief therapy*. New York.
- Shazer, Steve de. 2014. *Wege der erfolgreichen Kurztherapie*. Stuttgart.
- Sidnell, Jack. 2010. *Conversation analysis. An introduction*. Chichester, UK, Malden, Mass.
- Sinner, Alex v. 2005. „Was ist Mediation? Versuch einer Annäherung“. In Sinner, Alex v.; Zirkler, Michael (Hrsg.): *Hinter den Kulissen der Mediation. Kontexte, Perspektiven und Praxis der Konfliktbearbeitung*, 18–48. Bern.
- Slidrecht, Keun Y.; van der Houwen, Fleur; Schasfoort, Marca. 2015. „Challenging formulations in police interrogations and job interviews. A comparative study“. *Journal of Pragmatics*.
- Splinter, Dirk. 2012. „Via Fragetreppe zum Perspektivwechsel. Wie verlorene Empathie Schritt für Schritt wiedergewonnen werden kann“. In Knapp, Peter (Hrsg.): *Konfliktlösungs-Tools. Klärende und deeskalierende Methoden für die Mediations- und Konfliktmanagement-Praxis*, 225–230. Bonn.
- Splinter, Dirk; Wüsthube, Ljubjana. 2005. „Perspektivwechsel: Der Weg auf den Stufen der Anerkennung“. *Perspektive Mediation* 2005/2:66–71.
- Spranz-Fogasy, Thomas. 2010. „Verstehensdokumentation in der medizinischen Kommunikation: Fragen und Antworten im Arzt-Patient-Gespräch.“. In Deppermann, Arnulf et al. (Hrsg.): *Verstehen in professionellen Handlungsfeldern*, 27–121. Tübingen (*Studien zur deutschen Sprache* 52).
- Stanley, Scott M.; Bradbury, Thomas N.; Markman, Howard J. 2000. „Structural Flaws in the Bridge From Basic Research on Marriage to Interventions for Couples“. *Journal of Marriage and the Family* 62:256–264.
- Stavemann, Harlich H. 2002. *Sokratische Gesprächsführung in Therapie und Beratung. Eine Anleitung für Psychotherapeuten, Berater und Seelsorger*. Weinheim.
- Steiner, Claude. 1997. *Emotionale Kompetenz*. München, Wien.
- Stokoe, Elizabeth. 2013. „The (In)Authenticity of Simulated Talk. Comparing Role-Played and Actual Interaction and the Implications for Communication Training“. *Research on Language & Social Interaction* 46/2:165–185.
- Stokoe, Elizabeth; Sikveland, Rein. 2016. „Formulating solutions in mediation“. *Journal of Pragmatics* 105:101–113.
- Stommel, Wyke. 2016. „Information giving or problem discussion? Formulations in the initial phase of web-based chat counseling sessions“. *Journal of Pragmatics* 105:87–100.
-

- Stukenbrock, Anja. 2013. „Sprachliche Interaktion“. In Auer, Peter; Behrens, Heike (Hrsg.): *Sprachwissenschaft. Grammatik, Interaktion, Kognition*, 217–259. Stuttgart.
- Talab, Stefan Amin. 2011. *Der Meistermediator. Lehrbuch*. Wien.
- Tausch, Reinhard; Tausch, Anne-Marie. 1990. *Gesprächspsychotherapie. Hilfreiche Gruppen- und Einzelgespräche in Psychotherapie und alltäglichem Leben*. Göttingen.
- Tausch, Reinhard; Tausch, Anne-Marie. 1998. *Erziehungs-Psychologie. Begegnung von Person zu Person*. Göttingen.
- Thomann, Christoph. 1986. *Beiträge zu einer Theorie der Klärungshilfe. Interventionen und handlungsleitender Hintergrund zur professionellen Gestaltung von Problemgesprächen in schwierigen Beziehungen (Paare, Familien, Wohn- u. Arbeitsgruppen)*. Frankfurt / Main.
- Thomann, Christoph. 2004. *Klärungshilfe 2. Konflikte im Beruf. Methoden und Modelle klärender Gespräche*. Reinbek bei Hamburg.
- Thomann, Christoph. 2007. „Emotionen. Die Rolle der schwierigen Gefühle bei der Auflösung zwischenmenschlicher Konflikte“. In Ballreich, Rudi; Fröse, Marlies W.; Piber, Hannes (Hrsg.): *Organisationsentwicklung und Konfliktmanagement. Innovative Konzepte und Methoden*, 449–463. Berne.
- Thomann, Christoph. 2012. „Dialogisieren. Den roten Faden spinnen im verlangsamten Streitdialog“. In Knapp, Peter (Hrsg.): *Konfliktlösungs-Tools. Klärende und deeskalierende Methoden für die Mediations- und Konfliktmanagement-Praxis*, 148–155. Bonn.
- Thomann, Christoph; Schulz von Thun, Friedemann. 2000. *Klärungshilfe. Handbuch für Therapeuten, Gesprächshelfer und Moderatoren in schwierigen Gesprächen*.
- Thomann, Christoph; Schulz von Thun, Friedemann. 2003. *Klärungshilfe 1. Handbuch für Therapeuten, Gesprächshelfer und Moderatoren in schwierigen Gesprächen*. Reinbek bei Hamburg (61476).
- Tracy, Karen; Spradlin, Anna. 1994. „Talking like a mediator. Conversational moves of experienced divorce mediators“. In Folger, Joseph P. (Hrsg.): *New directions in mediation. Communication research and perspectives*, 110–132. Thousand Oaks.
- Trinder, Liz; Firth, Alan; Jenks, Christopher. 2010. „'So Presumably Things Have Moved on Since Then?'. The Management of Risk Allegations in Child Contact Dispute Resolution“. *International Journal of Law, Policy and the Family* 24/1:29–53.
- Tröndle, Jakob. 2017a. *Konfliktauflösung durch Selbstveränderung. Eine diskursanalytische und subjektivierungstheoretische Untersuchung der Mediation*. Manuskript [Diss.]. Berlin.
- Tröndle, Jakob. 2017b. „Mediation - nicht einfach nur ein Verfahren“. In Kriegel-Schmidt, Katharina (Hrsg.): *Mediation als Wissenschaftszweig. Im Spannungsfeld von Fachexpertise und Interdisziplinarität*, 33–42. Wiesbaden.
-

- Tusch, Manuel; Lichtenstein, Nora. 2011. „Kompetente MediatorInnen. Ein Anforderungsprofil“. *Spektrum der Mediation* 41:36–38.
- van der Houwen, Fleur; Sliedrecht, Keun Y. 2016. „The form and function of formulations: Co-constructing narratives in institutional settings“. *Journal of Pragmatics* 105:55–58.
- Vehviläinen, Sanna. 2003. „Preparing and delivering interpretations in psychoanalytic interaction“. *Text* 23:573–606.
- Vehviläinen, Sanna et al. 2008. „A review of conversational practices in psychotherapy“. In Peräkylä, Anssi et al. (Hrsg.): *Conversation Analysis and Psychotherapy*, 188–197. Cambridge.
- Völker, Ulrich. 1980. „Grundlagen der Humanistischen Psychologie“. In Völker, Ulrich (Hrsg.): *Humanistische Psychologie. Ansätze einer lebensnahen Wissenschaft vom Menschen*, 13–38. Weinheim.
- Wagner, Roland W. 1985. „Wie kann ich andere besser sprechen lassen? - Das indirekt sprechfördernde Kommunikationsverhalten“. In Frank, Gerd (Hrsg.): *Sprechen - Lesen - Verstehen. Beiträge zum Deutschunterricht: Gerd Frank zum 60. Geburtstag*, 54–64. Heidelberg.
- Wall, James A.; Dunne, Timothy C.; Chan-Serafin, Suzanne. 2011. „The effects of neutral, evaluative, and pressing mediator strategies“. *Conflict Resolution Quarterly* 29/2:127–150.
- Walter, Willibald; Specht, Holger. 2010. *Mediationsausbildung bei inmedio*. Jena.
- Weger, Harry; Castle, Gina R.; Emmett, Melissa C. 2010. „Active Listening in Peer Interviews: The Influence of Message Paraphrasing on Perceptions of Listening Skill“. *International Journal of Listening* 24/1:34–49.
- Weinberger, Sabine. 2008. *Klientenzentrierte Gesprächsführung. Lern- und Praxisanleitung für psychosoziale Berufe*. Weinheim.
- Weisbach, Christian-Rainer; Sonne-Neubacher, Petra. 2008. *Professionelle Gesprächsführung. Ein praxisnahes Lese- und Übungsbuch*. München (5845).
- Weiste, Elina. 2015. „Describing therapeutic projects across sequences: Balancing between supportive and disagreeing interventions“. *Journal of Pragmatics* 80:22–43.
- Weiste, Elina; Peräkylä, Anssi. 2013. „A Comparative Conversation Analytic Study of Formulations in Psychoanalysis and Cognitive Psychotherapy“. *Research on Language & Social Interaction* 46/4:299–321.
- Weiste, Elina; Peräkylä, Anssi. 2014. „Prosody and empathic communication in psychotherapy interaction“. *Psychotherapy Research* 24/6:687–701.
- Weiste, Elina; Peräkylä, Anssi. 2015. „Therapeutic Discourse“. In Tracy, Karen; Ilie, Cornelia; Sandel, Todd (Hrsg.): *The International Encyclopedia of Language and Social Interaction*.
-

- Weiste, Elina; Voutilainen, Liisa; Peräkylä, Anssi. 2015. "Epistemic asymmetries in psychotherapy interaction: therapists' practices for displaying access to clients' inner experiences". *Sociology of health & illness*:1–17.
- Will, Hans-Dieter. 2011. „Mediation und Wissenschaft“. *Spektrum der Mediation* 44:5–9.
- Zeidler, Kurt. 2004. *Mediation versus Moderation. Einsatzgebiete, Ziele und Handlungsstrategien*. Mannheim.
- Zirkler, Michael. 2005. „Konflikte, Mediation und mediatives Handeln. Einige einführende Bemerkungen“. In Sinner, Alex v.; Zirkler, Michael (Hrsg.): *Hinter den Kulissen der Mediation. Kontexte, Perspektiven und Praxis der Konfliktbearbeitung*, 11–17. Bern.